



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

”Tää on tällöstä reunalla elämistä...”
Espoon keskuksen asiakasraadin
kokemuksia aikuissosiaalityöstä ja
toimeentulotukiprosessista

Kuntsi, Maarit

2012 Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

**”Tää on tällästä reunalla elämistä...”
Espoon keskuksen asiakasraadin kokemuksia
aikuissosiaalityöstä ja toimeentulotukiprosessista**

Maarit Kuntsi
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2012

Maarit Kuntsi

”Tää on tällästä reunalla elämistä...” Espoon keskuksen asiakasraadin kokemuksia aikuissosiaalityöstä ja toimeentulotukiprosessista

Vuosi 2011 Sivumäärä 37+4

Opinnäytetyöni käsittelee Espoon keskuksen aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön asiakkuudesta sekä toimeentulotukiprosessista. Menetelmänä käytin asiakasraatia sekä Bikva-mallia. Opinnäytetyöni tarkoitus on ollut tarkastella toimeentulotukiprosessin toimivuutta ja luoda uusia kanavia asiakaspalautteen keräämiseksi sekä osallistaa asiakkaat osaksi heitä koskevaa kehittämistyötä.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus ja se on toteutettu yhteistyönä Espoon keskuksen aikuissosiaalityön kanssa. Aineisto on kerätty pääasiassa asiakasraadeissa, jotka kokoontuivat kaksi kertaa. Aineistona käytin lisäksi Espoon, Vantaan ja Helsingin yhteisestä kehittämisfoorumista nousseita ehdotuksia sekä Espoon keskuksen aikuissosiaalityölle järjestettyä keskustelutilaisuutta, jossa käsitelimme asiakasraadista noussutta palautetta.

Opinnäytetyöni keskeiset käsitteet ovat aikuissosiaalityö, toimeentulotuki, asiakasraati, Bikva-malli sekä asiakkaiden osallistaminen.

Asiakkaat antoivat palautetta sosiaaliturvajärjestelmästä, sen toimivuudesta ja siihen liittyvistä puutteista. Tämän lisäksi palautetta annettiin paikallisesti. Paikallinen palaute koski lähinnä työntekijöiden tavoitettavuutta, joustavuutta sekä tulovalvontaa. Kehittäisehdotukset koskivat lähinnä sosiaalitoimen asiointia, sen helpottamista sekä joustavuuden ja uusien asiointikanavien lisäämistä.

Asiakasraati -menetelmä koettiin hyvänä asiakaslähtöisenä mallina. Bikva-malli taas toimi hyvin tiedon keräämisen tukena. Erilaisten asiakaskanavien luominen ja kehittäminen on asiakkaiden osallisuuden kannalta tärkeää. Tulevaisuudessa erilaisten menetelmien käyttö asiakaspalautteen keräämiseksi on ensisijaisen tärkeää. Palautteen avulla voimme luoda paremman ja oikeudenmukaisemman sosiaaliturvajärjestelmän.

Asiasanat Aikuissosiaalityö, osallisuus, toimeentulotuki, asiakasraati, Bikva-malli, sosiaaliturvajärjestelmä

Maarit Kuntsi

“Living on the edge...” Thoughts and experiences on adult social work and income support of the client panel in central Espoo

Year 2011

Pages 37+4

The topic of my thesis focuses on the services of the social work in Espoo center and on the clients' experiences of these services and especially on the adult services and income support. I approached this subject with the Bikva method and client panel. The aim of my thesis is to find out how the income support process works and to create new ways to collect client feedback on adult social work. The main priority was to get clients to participate in the developing of the services.

The method of my thesis is qualitative. The thesis was carried out in co-operation with the adult social services of Espoo center. The material of my thesis was mainly collected in a client panel, which convened two times. Besides the panel I also used the information obtained from the capital region's common development forum and the meeting with Espoo center's adult social services in which we discussed the feedback of the client panel.

The theoretical framework of my thesis consisted of adult social work, income support, client panel, Bikva method and clients' participation.

The panel members provided feedback on the social security system, its functionality and its drawbacks. The feedback concerned local and national social work. The local feedback was mainly on accessibility and the flexibility of the employees and consideration of the income. The panelists raised the need to improve the service in the adult social services. The panelists wished that the flexibility in the social security system would increase and there would be different channels in order to be able to take care of issues related to adult social work.

The clients thought that the client panel was a good way to increase the awareness of the client feedback. Bikva method assisted in gathering the data. It is important to create new ways to involve clients in the decision-making and to improve those methods that already exist. In the future we need different kinds of methods to be able to involve a greater number of clients in decision-making because we need the feedback to create a better and more just social security system.

Key words Adult social services, participation, income support, client panel, Bikva method, social security system

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta	6
3	Teoreettinen viitekehys.....	9
3.1	Osallistaminen ja osallistuminen	9
3.2	Aikuissosiaalityö	11
3.3	Asiakasraadit aikuissosiaalityön osallisuusmuotona	15
3.4	Toimeentulotukiprosessin kehittäminen	15
4	Tutkimuksen toteuttaminen ja tutkimuskysymykset	18
4.1	Tutkimusmenetelmät	19
4.2	Bikva-malli tarkastelun ja tiedonhankinnan kohteena	20
4.3	Eteneminen tiedonhankinnassa	21
4.4	Aineiston analyysi	23
5	Opinnäytetyön tulokset	24
5.1	Sosiaalitoimen asiakkuus ja asiakkaan kohtaaminen.....	25
5.2	Toimeentulotuen asiakkuus	27
5.3	Kehittämisehdotukset	28
6	Eettisyys ja luotettavuus	30
7	Työntekijöiden arviointi	31
7.1	Työyhteisöstä ja pääkaupunkiseudun kehittämisfoorumista noussut palaute .	31
7.2	Palautteen yhteenveto ja johtopäätökset	33
7.3	Asiakasraadin jälkeiset muutokset ja pohdinta	35
	Lähteet	37
	Liitteet.....	39
	Liite 1 Kutsu.....	39
	Liite 2 Yhteenveto kootusta palautteesta	40
	Liite 3 Raadin kehittämisehdotukset	41
	Liite 4 Teemoittelu diagrammit	42

1 Johdanto

Asiakkaiden osallistuminen heitä koskevaan päätöksentekoon on ollut jo pitkään puheenaiheena. Asiakkaiden osallisuus on lisääntynyt aikojen saatossa, mutta edelleen se voidaan nähdä myös tarpeettomana kiireisen työn keskellä. Asiakkaiden kuuleminen ja osallistava toiminta heitä koskevissa asioissa on kuitenkin osa demokratiaa, jota meidän tulisi edistää ammatista riippumatta.

Toteutin opinnäytetyöni osana Espoon keskuksen aikuissosiaalityön palveluita. Opinnäytetyöni kehittyi tiiviissä yhteistyössä Espoon keskuksen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Opinnäytetyöni tarkoitus on tutkia, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu Bikva-mallin kautta. Tarkoitus on selvittää toimeentulotukiprosessissa ilmeneviä ongelmia ja epäselvyyksiä sekä viedä asiakasraadeista kerätty palaute työyhteisön pohdittavaksi.

Tutkimuksen aineisto kerättiin asiakasraadeissa, jotka kokoontuivat kaksi kertaa marraskuussa 2010. Asiakkaat kutsuttiin raatiin avoimilla kutsuilla. Kutsut suunnattiin Espoon keskuksen aikuissosiaalityön asiakkaille. Osallistuminen raatiin oli täysin vapaaehtoista ja maksutonta.

Tutkimuksen apuna käytin Bikva-mallia. Bikva-mallia hyödynsin siten, että asiakasraatien keskustelut käytiin asiakaslähtöisesti ja raadista kerätty palaute vietiin Bikva-mallin mukaisesti tiedoksi muun muassa työyhteisölle. Asiakasraatien keskustelun tukena käytin kyselypohjaa, jota seurasin tarpeen mukaan. Kysymyksiin turvautuminen oli kuitenkin satunnaista ja asiakkaiden palaute runsasta.

Bikva-mallin mukaan myös työntekijöiltä kerätään palautetta, joka viedään edelleen tiedoksi johdolle ja poliittisille päättäjille yhdessä asiakailta kerätyn palautteen kanssa. Tässä opinnäytetyössä Bikva-mallia sovellettiin kuitenkin siten, että palaute kerättiin pääasiassa asiakasraadien jäseniltä. Asiakasraadista kerätty palaute esiteltiin Espoon keskuksen aikuissosiaalityön työntekijöille sekä pääkapunkiseudun sosiaalityöntekijöille ja kehittäjille pääkapunkiseudun yhteisessä aikuissosiaalityön hankkeessa.

2 Opinnäytetyön tausta

1980-luvulla argumentoitiin sosiaalityön puolesta. Sosiaalityön puolesta puhuminen lähti ajatuksesta, että kuka tahansa voi joutua joskus tilanteeseen, jossa tarvitsee sosiaalityöntekijän apua. Sosiaalityön tehtävänä on nykypäivänäkin ennen kaikkea asettaa marginaalissa elävien ihmisten puolelle ja pyrkiä parantamaan heidän asemaansa yhteiskunnassa. Sosiaalityöhön kuuluu myös toimiminen suojaverkkona niille, jotka eivät syystä tai toisesta saa toimeentuloa palkkatyöstä tai muista tulonlähteistä. Tähän viimesijaiseen tulonlähteeseen kuuluu kuitenkin oletus ihmisten tarpeiden

samankaltaisuudesta, jolloin tästä muotista poikkeavat ihmiset usein ajautuvat syvempiin ongelmiin ja erityistoimenpiteiden kohteiksi. (Juhlia, Forsber & Roivainen (toim.) 2002, 11)

Opinnäytetyöni on osa aikuisten sosiaalipalveluiden hanketta, joka käynnistyi tiiviissä yhteistyössä Espoon keskuksen perhekeskuksen kanssa. Kiinnostukseni aikuissosiaalityötä kohtaan syntyi edellisessä työpaikassani, jossa tehtävänäni oli hoitaa toimeentulotukeen liittyviä asioita. Opinnäytetyön suunnittelu lähtikin vauhdilla käyntiin, kun otin yhteyttä Espoon keskuksen johtavaan sosiaalityöntekijään. Halusin tutustua laajemmin toimeentulotukeen ja siihen, miten asiakkaat prosessin kokevat.

Espoon keskuksen aikuissosiaalityön yksikkö sijaitsee Samarian sosiaali- ja terveystalojen yhteydessä. Aikuissosiaalityön tehtävänä on auttaa asiakkaita elämänhallintaan liittyvissä asioissa, kuten toimeentulotukiongelmista, jotka voivat johtua esimerkiksi työttömyydestä tai muista taloudellisista ongelmista. Aikuissosiaalityön tehtävänä on myös auttaa asiakkaita löytämään heille kuuluvat palvelut sekä auttaa ja neuvoa muissa arjen ongelmissa. (Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston esite)

Espoon keskuksessa työskentelee etuuskäsittelijöitä, sosiaaliohjaajia sekä sosiaalityöntekijöitä. Etuuskäsittelijät tekevät toimistolla perustoimeentulotuen päätöksiä, sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat taas auttavat asiakkaita erilaisissa toimeentulotukeen sekä elämänhallintaan liittyvissä tilanteissa. Työnjako on järjestetty asiakkaiden mukaan ikäryhmittäin, jotta asiakkaille voitaisiin tarjota laajemmin omaan elämäntilanteeseen sopivia palveluita. Espoon keskuksen sosiaalitoimistossa asiakkaita palvelee myös palveluneuvonta, joka palvelee alueen asiakkaita joka päivä. (Espoon keskuksen sosiaalitoimiston esite)

Palveluneuvonta on matalankynnyksen paikka, jossa asiakas saa tavata heti sosiaalialan ammattilaisen. Palveluneuvonnassa sosiaaliohjaajat ovat tavattavissa neuvonnan aukioloaikoina. Ennen palveluneuvonnassa työskenteli pääosin etuuskäsittelijöitä, jotka keskittyivät suuriltaosin toimeentulotuen asiakaspalveluun. Tarve myös muunlaiseen asiointiin lisääntyi ja kesällä 2010 Espoon keskuksessa sosiaalityön palveluneuvontaa laajennettiin siirtämällä ohjausta sosiaaliohjaajille. Palveluneuvonnassa sosiaaliohjaajien työ koostuu lähinnä ohjaus- ja neuvontapalveluista. Palveluneuvonnassa asiakas saa asiansa vireille heti sekä tarvittavaa ohjausta ja tukea. Palveluneuvonta toimii koko Espoon alueella ilman ajanvarausta. (Espoon kaupunki 2010)

Espoon keskuksen sosiaalitoimi kerää asiakaspalautteita asiakkailtaan säännöllisesti. Asiakkaat voivat jättää palautetta palautelaatikkoon tai kirjoittaa sitä Espoon kaupungin sivuille. Espoon keskus kerää asiakaspalautetta myös 1-2 kertaa vuodessa valmiin kyselypohjan avulla. Päädyimme Espoon keskuksen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa siihen, että opinnäytetyöni

tarkoitus olisi kerätä asiakkailta suoraa palautetta palveluista ja että palautteen keruu liitettäisiin osaksi seuraavaa palautekyselyä. Päätimme kokeilla tiedonkeruumenetelmänä asiakasraatia.

Espoon keskuksen aikuissosiaalityön piirissä on tehty monia opinnäytetöitä, mutta toimeentulotukeen liittyen opinnäytetöitä ei juurikaan ole tehty. Myöskään asiakasraati -menetelmää ei ole aiemmin käytetty Espoon keskuksessa tehdyissä opinnäytetöissä. Asiakkaiden tarve saada äänensä paremmin kuuluviin itseään koskevista asioista oli huomattava. Suurin tarve oli saada palautetta muutoinkin kuin paperilla. Asiakasraadilla avulla tahdottiin luoda uudenlaisia keskusteluyhteyksiä asiakkaiden ja työntekijöiden välille.

Sirkku Reponen (2010) on opinnäytetyössään, käyttänyt asiakasraati -menetelmää tutkiessaan työllisyyspalveluita. Reponen opinnäytetyössään sivuttiin myös Espoon muita palveluita, mutta varsinaista asiakasraatia ei ole tiettävästi ennen käytetty sosiaalitoimen puolesta.

Reponen (2010) käytti opinnäytetyössään Bikva-mallia hyväkseen käsitellessään tutkimuksen tuloksia. Päädyin myös itse samaan. Bikva-mallin tarkoitus on osallistaa asiakkaat vaikuttamaan palveluihin. Pääasiassa asiakkaat kertovat näkemyksiään palvelun laadusta sekä vaikuttavuudesta. Bikva-mallin mukaan tulokset esitellään lopuksi muille sidosryhmille. Tämän mallin käyttö edellyttää kuitenkin, että organisaatio on avoin asiakkaiden mielipiteille ja näkemyksille. (Sosiaaliportti, Bikva-malli, 2008)

Omassa opinnäytetyössäni sovelsin Bikva-mallia siten, että keskustelut kulkivat asiakkaiden ehdoilla sekä asiakkaiden näkökulmasta. Asiakkailta kerätty palaute vietiin tiedoksi työyhteisölle sekä esimiehelle. Bikva-mallin mukaan palveluista kysytään ensin asiakkaiden näkökulmasta, sitten työntekijöiden ja kolmanneksi esimiesten näkökulmasta sekä viimeiseksi poliittisten päättäjien näkökulmasta. (Reponen, 2010, 30) Bikva-mallista poiketen opinnäytetyön tuloksia ei viety tiedoksi enää poliittisille päättäjille.

Asiakasraadilla tulokset esittelin Espoon keskuksen aikuissosiaalityön henkilökunnalle. Tämän lisäksi tulokset esitettiin yhdessä Espoon keskuksen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa joulukuussa pidetyssä pääkaupunkiseudun Viva-hankkeessa. Viva-hanke, eli ”Visio vahvasta sosiaalityöstä” on suunnattu Espoon, Vantaan ja Helsingin kaupunkien aikuissosiaalityöntekijöille ja kehittäjille. Kunkin kaupungin aikuissosiaalityön kehittämiskohteista valittiin teemat, joista esiteltiin muille osallistujille aiheen alustus sekä konsultaatiokysymys. Osallistujat pääsivät keskustelemaan asiantuntijoina kustakin teemasta esitetystä kysymyksestä. Espoon aiheena oli asiakasraati ja konsultaatiokysymyksenä käytettiin: ”Kehitätkö työtäsi yhdessä asiakkaan kanssa? Kuuluuko asiakkaan ääni?”.

3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyöni teoreettiset lähtökohdat liittyvät aikuissosiaalityöhön. Keskeiset käsitteet ovat aikuissosiaalityö, toimeentulotuki, asiakasraati, Bikva-malli sekä asiakkaiden osallistaminen ja osallistuminen. Avainasemassa on erityisesti aikuissosiaalityö, toimeentulotuki ja asiakasraati.

3.1 Osallistaminen ja osallistuminen

Sosiaalityön toimimisen kannalta asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhde on ensisijaisen tärkeä. Vuorovaikutus ei kohdistu vain kasvotusten käytyihin dialogeihin, vaan siihen liittyy myös erilaiset tekstuaaliset dokumentit ja niiden laadinta. Sosiaalialan ammattieettisten ohjeiden mukaan asiakas tulisi aina kohdata subjektina hyödyntäen asiakkaan aktiivisuutta ja tietämystä. Tällöin lähtökohtana on asiakkaan osallisuuden lisääminen. Osallistamisen avulla asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä erilaisten osallistavien menetelmien kautta. Käytännössä tämä tarkoittaa kiinnostuksen herättämistä, osallistumisen mahdollistamista, mahdollisuuksien ja osallistumiskanavien avaamista sekä yhteisöllisyyden kokemusten tukemista. (Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi 2010, 327; Satka, Pohjola & Rajavaara, 2003, 90)

Palveluista keskusteleminen asiakkaan kanssa korostaa asiakkaan itsemäärämisoikeutta sekä oikeuksia kuluttajana. Osallisuuden tukeminen on erityisen tärkeää heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa. Heikoimmassa asemassa olevat ihmiset ovat myös heikoimmilla vapauksien ja valintojen suhteen. Tämä voi ajaa ihmisen marginaalisoitumiseen, jolloin vaikuttamismahdollisuudet ovat entistäkin pienemmät. Osallistumisen kokemus taas vähentää asiakkaan syrjäytymisen riskiä. (Juhila ym. 2002, 63)

Osallisuuden ohessa voidaan puhua myös tulkitsevasta asiantuntijuudesta. Tulkitseva asiantuntijuus koostuu nimenomaan kulttuurisen erilaisuuden huomioimisesta, asiakkaan oman tiedon ja asiantuntemuksen kunnioittamisesta sekä poikkeavuuden ja normaalin rajan liukuvuuden ymmärtämisestä. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on asettua marginaalissa elävien ihmisten puolelle ja toimia heidän kanssaan keskustelukumppanina. Työntekijän tulee ymmärtää asiakkaiden oman äänen ja toimintojen merkitys osana asiakaslähtöistä työtä. Tästä muodostuu dialoginen suhde asiakkaan ja työntekijän välille. Eli voidaan puhua molemmiin puolisesta osallisuudesta. (Juhila ym. 2002, 16)

Osallistaminen ja osallistuminen ovat määritteinä hyvin lähellä toisiaan. Osallistamisella tarkoitetaan mahdollisuuksien tarjoamista kun taas osallistumisella tarkoitetaan tarttumista annettuihin osallistumismahdollisuuksiin. Osallistava toiminta etenee osallistujan ehdoilla ja

hänen asettamaansa suuntaan, johon vaikuttaa osallistujan lähtökohdat ja osallistamisen tavoite. Osallistaminen nähdään erittäin antavana keinona hyödyntää asiakkaiden, työntekijöiden ja työyhteisöjen tuottamaa tietoa kehittämistyössä. (Toikko ja Rantanen 2009, 90)

Osallistaminen tapahtuu sekä asiakkaan että työntekijän puolelta. Asiakas osallistaa työntekijän omaan tietoonsa ja työntekijä taas pyrkii tukemaan asiakkaan ratkaisuja tukeakseen tämän täysivaltaista kansalaisuutta. Osallistamisen lähtökohtana on asiakkaan omista lähtökohdista esille noussut tieto. Yksinkertaisemmillaan osallistaminen tarkoittaa asiakkaan osallisuuden vahvistamista hänen omassa elämässään, siihen liittyvissä päätöksissä ja tapahtumissa. (Juhila 2006, 118-119)

Asiakkaalla on oikeus osallisuuteen ja kumppanuuteen työntekijän kanssa. Työntekijän ja asiakkaan välille tulisi muodostua kumppanuussuhde, jonka lähtökohtana on asiakkaan omista lähtökohdistaan noussut tieto. Jos sosiaalityö perustuu työntekijän ja asiakkaan yhteiseen kumppanuussuhteeseen, voidaan puhua osallistavasta sosiaalityöstä. Osallistavan sosiaalityön tärkeimpänä tarkoituksena on taata jokaiselle ihmiselle täysivaltainen kansalaisuus. Kansalaisuudella tarkoitetaan sekä yksilön vapautta ja oikeuksia että ihmisen aktiivista toimintaa elämän parantamiseksi. (Juhila ym. 2002, 71; Juhila 2006, 118; Pohjola ym. 2010, 335) Tässä opinnäytetyössä korostetaan erityisesti ihmisen omaa aktiivista panosta elämänhallinnan parantamiseksi.

Osallistuminen liitetään usein työn tavoitteiden saavuttamiseen sekä työn laadun parantamiseen. Tavoitteiden saavuttamisella voidaan tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan ongelmien vähenemistä tai arjen hallintakeinojen paranemista. Kun puhutaan työnlaadun parantamisesta, on asiakkaan mielipiteiden kuuleminen tärkeä osa palveluiden kehittämistä. Ihmisten osallistuminen edellyttää halua, taitoa ja kykyä osallisuuteen sekä tietoa palveluista ja mahdollisuutta valvoa työntekijöiden toimintaa. Mikäli asiakkaan osallistuminen ei toteudu taitojen tai esimerkiksi organisaation rakenteellisten puutteiden vuoksi, muuttuu asiakkuus niin sanotuksi kohde-asiakkuudeksi, jolloin asiakasta ei enää kohdata subjektina. (Juhila ym. 2002, 71-72, 75)

Osallisuuden lisäksi puhutaan Empowermentista. Empowermentilla viitataan prosessiin, jossa yksilö tai ryhmä voi vaikuttaa omaan elämäntilanteeseensa. Sosiaalityön empowerment -määritelmä on kehittynyt paljon vuorovaikutuksessa muiden tieteiden kanssa. Empowerment nähdään sosiaalityössä usein prosessina tai päämääränä. Yhteistä molemmissa on siirtyminen epätydyttävästä tilasta parempaan tilaan. Empowerment on jatkuvan edistymisen tavoittelua, jolloin saavutettu päämäärä ei ole empowermentin lopputila vaan vain välitila. Haluttu muutos tekee työstä vaivan arvoista ja joskus onnistumisen kokemus voi olla niin

vaikuttava, että ihminen ei enää voi palata entiseen tilaan. Muutosten saavuttamiseksi ihmisen täytyy haluta muutosta sekä löytää itsestään muutokseen tarvittava energia. (Mäntysaari ym. 2009, 321-322, 331; Satka ym. 2003, 88)

Tunnetuin ja sosiaalityössä yleisesti hyväksytyimmän määritelmän empowermentista on esittänyt Robert Adams, jonka mukaan empowerment mahdollistaa sekä yksilön, yhteisön että ryhmien vaikuttaa elinolosuhteisiinsa, parantaa elämänlaatuaan sekä auttaa toisia hyvän elämän saavuttamisessa. Empowerment on siis ihmisen valtaistamista tai voimaantumista - pyrkimystä vahvistaa ihmisen omia voimavaroja ja vaikuttaa tätä kautta elämänhallinnan kysymyksiin. (Mäntysaari, Pohjola ja Pösö 2009, 317; Raunio 2004, 54-55)

Voimaantumisella tarkoitetaan yksilön omien voimavarojen vahvistumista, joiden avulla yksilö kykenee tekemään parempia valintoja ja muutoksia elämässään. Voimaantuminen lähtee yksilöstä itsestään. Ulkopuolinen taho esimerkiksi sosiaalityö (voidaan puhua myös muutosagenteista) voi kuitenkin auttaa asiakasta voimaantumisessa. Valtaistaminen sen sijaan liitetään yhteisön ja yhteiskunnan ongelmakohtiin ja niiden puuttumiseen. Muutos tapahtuu siis yhteisö- tai yhteiskuntatasolla, jolloin tarvitaan yhteiskunnallisten valtasuhteiden muutosta. Sekä valtaistuminen että voimaantuminen tulisi kuitenkin ennen kaikkea nähdä toisiaan täydentävinä asioina. (Pohjola ym. 2010, 143-144)

Vaikkakin osallisuus on noussut hiljalleen merkittäväksi tekijäksi sosiaalityössä on se aina kohdannut myös tietynlaista kritiikkiä. Ammattietiikan mukaan sosiaalityöntekijöiden tulisi kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä ottaa huomioon yksilön tahto. Lisäksi Sosiaalityön opin mukaan työntekijän tulisi toimia asiakkaan tukihenkilönä eikä pakottajana. Tästä huolimatta arjen paineet, tuloksellisuuden tavoittelu ja muut ristipaineet voivat aiheuttaa ristiriitoja arjen valinnoissa. Lisäksi työntekijöiden asenne osallisuuteen saattaa perustua ajatukseen siitä, että osallistamista pidetään pelkästään hallinnollisena suosituksena, eikä se liity heidän työhönsä. Osallistaminen on kuitenkin antanut paljon konkreettista näyttöä asiakkaiden elämänhallinnan parantumisesta sekä syrjäytymisen ehkäisemisestä. (Juhlia ym. 2002, 50, 71)

3.2 Aikuissosiaalityö

Sosiaalityö kohtaa ihmisen kokonaisuutena. Sosiaalityö ammattina tukee sekä yksilön että perheen selviytymistä ja tarjoaa työkaluja ongelmien ratkomiseen. Sosiaalityöstä voidaan puhua siis hyvinvointityönä, sillä tavoitteena on lisätä asiakkaiden hyvinvointia. Hyvinvointia ei voida lisätä ilman tietoisuutta niistä tekijöistä, jotka edistävät tai estävät hyvinvoinnin syntymistä. Hyvinvointi saavutetaan tukemalla, suojelemalla ja voimaannuttamalla

vähäosaisempia turvaamalla jokaiselle inhimillinen elämä ja turvallinen kasvuympäristö. (Mäntysaari ym. 2009, 209-210, 224-225)

Suomalainen palveluareena koostuu monista eri toimijoista, mikä saattaa vaikeuttaa järjestelmässä navigointia. Usein puhutaan palveluviidakosta, jolla viitataan vaikeuteen löytää itselleen sopivia palveluita. Palveluviidakko voi aiheuttaa päänvaivaa asiakkaiden lisäksi myös työntekijöille. Kaikesta huolimatta viidakkomaisuus on vain lisääntymässä, sillä julkisten palveluiden seuraksi syntyy jatkuvasti projektimaisia palveluja, joiden elinikä saattaa jäädä hyvinkin lyhyeksi. (Jokinen & Juhila 2008, 14)

Sosiaalityö -käsite on hyvin moniulotteinen ja sen erilaisten lähtökohtien ja merkitysten kuvaaminen voi olla hankalaa. Sosiaalityö voi olla muun muassa integroivaa tai osallistavaa. Integroivalla sosiaalityöllä tarkoitetaan pyrkimystä saada marginaaleihin ajatut tai ajautuneet ihmiset pois toiseutta aiheuttavista ryhmistä. Myös sosiaalityöntekijän tehtävät ja sosiaalityöntekijä ammatillisena työnä on syytä erottaa toisistaan, sillä sosiaalityöntekijöitä voi työskennellä myös sellaisissa yhteiskunnallisissa tehtävissä, jotka eivät ole sosiaalityötä. Sosiaalityön ammattikäytäntöä reunustavat paitsi sosiaalityön ydinelementit myös ajan mukanaan tuomat muutokset. (Juhila ym. 2002, 13,16; Kananoja ym. 2007, 18)

Sosiaalityötä varjostaa monesti jatkuva kiire sekä asiakkaiden monimutkaisemmat ja ongelmallisemmat tilanteet. Oma lukunsa on ristiriita tuloksellisuuden tavoittelun ja sosiaalityön ydintehtävän kesken. Sosiaalityön piiriin on muodostunut paine, jonka mukaan sosiaalityön pitäisi pystyä osoittamaan olevansa tehokas ja tuloksellinen. Tehokkuusajattelu ei kuitenkaan sovi sosiaalityöhön, sillä käytännöstä nouseva tieto sosiaalityön luonteesta ja siinä onnistumisista ei taivu helposti taloudelliselle kielelle. Myös lakisääteiset tehtävät ja yksilötyön paineet luovat työhön omat haasteensa. Esimerkiksi toimeentulotukityö on tiukasti sidottu lakiin, jolloin asiakkaiden osallistuminen voi tapahtua vaan tietyissä määrin. (Satka ym. 2003, 70, 151)

Puhuttaessa aikuissosiaalityöstä tai perussosiaalityöstä viitataan usein nimenomaan aikuisväestön parissa tehtävään työhön, joka rajoittuu monesti sosiaalitoimistoihin. Aikuissosiaalityö liitetään tiiviisti toimeentulotukityöhön, joka on tuonut vauhtia aikuissosiaalityön kehittämiseen. Toimeentulotukityön liittäminen sosiaalityöhön on aiheuttanut paljon keskustelua sosiaalityön sisällöstä ja siitä, mikä sosiaalityön tehtävä oikeasti on. (Kananoja ym. 2007, 165)

Aikuissosiaalityössä on kyse yksilö- ja perhetyöstä, jonka ulkopuolelle rajataan rakeenteellinen ja paikallisyhteisöstä liikkeelle lähtevä sosiaalityö. Aikuissosiaalityö on tarveharkinnaista ja sen areenat jaetaan usein kolmeen osaan: Ongelma, tavoitteet ja

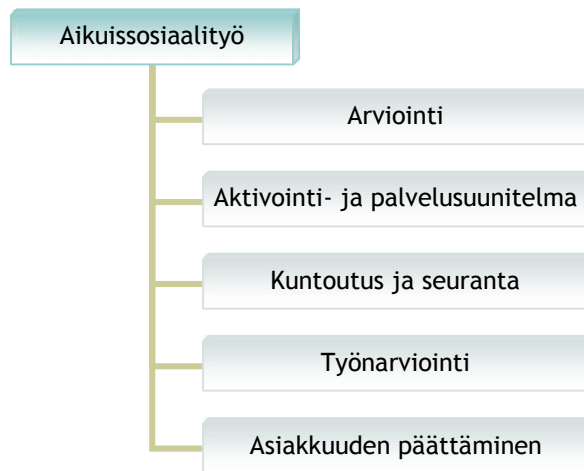
välineet. Ongelma koostuu elämän erilaisista pulmatilanteista, joita ovat esimerkiksi työttömyys tai taloudelliset vaikeudet. Tavoitteella tarkoitetaan elämäntilanteen parantamista sekä yksilön ja perheen turvallisuuden lisäämistä. Välineinä tavoitteen saavuttamiseksi käytetään ohjausta, neuvontaa, suunnitelman laatimista sekä sosiaalista ja taloudellista tukea. (Jokinen & Juhila 2008, 17, 20)

Työttömyys on Suomessa yleisin syy toimeentulotuen saantiin. Työttömyys on suuri sosiaalinen ongelma. Työ merkitsee meille paljon, se muun muassa integroi meitä yhteiskuntaan, muodostaa meille keskeisen elämänalueen ja sen avulla pystymme toteuttamaan itseämme. Ilman työtä, harrastuksia tai muunlaista toimintaa emme saa resursseja jokapäiväisiin elämämme tarpeisiin. Työttömyys aiheuttaa syrjäytymistä, taloudellisia ongelmia ja vaikeuksia luoda sosiaalisia suhteita elämässä. Sosiaalityön pariin onkin vähitellen tullut mukaan uusi työmuoto: kuntouttava sosiaalityö. (Mäntysaari ym. 2009, 227)

Kuntouttava sosiaalityö koostuu erilaisista työllistämis- ja aktivointikeinoista, joita ovat esimerkiksi aktivointisuunnitelman laatiminen ja kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen. Kuntouttavan sosiaalityön tarkoitus on katkaista riskiryhmien syrjäytymiskierre. Syrjäytymiskierteen katkaisemiseen tarvitaan yksilökohtaisesti suunniteltuja toimenpiteitä sekä moniammatillista yhteistyötä. Riskiryhmiksi katsotaan yleensä kuuluvan erityisesti pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömät, vammaiset, maahanmuuttajat, pitkäaikaissairaat, päihdeongelmaiset, asunnottomat jne. (Kananoja ym. 2007, 165; Raunio 2006, 129)

Kuntoutus aikuissosiaalityössä tarkoittaa nimenomaan sosiaalista kuntoutusta, jonka tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä valtaistavien työotteiden avulla. Toinen aikuissosiaalityötä kuvaava käsite on arviointi, jolla tarkoitetaan asiakkaan lähtötilanteen kartoittamista. Kolmas ilmenevä käsite on suunnitelma. Suunnitelmia käytetään aktivointi- ja palvelusuunnitelman muodossa. Suunnitelma on asiakkaan ja työntekijän yhdessä laatima sopimus, jossa määritellään asiakkaan selviytyminen jatkossa. Nämä yhdessä muodostavat loogisen muutostyön kehikon, johon kuuluvat vielä työn arviointi sekä asiakkuuden lopettaminen. (Jokinen & Juhila 2008, 22-24)

Aikuissosiaalityön käsitteistö vaihtelee kunnittain, vaikkakin sisällön ydin on valtakunnallinen. Aikuissosiaalityön sisältöä raamittavat lait ja säännökset, joita kuntien on noudatettava. Jokinen ja Juhila (2008) puhuivat ”asiakastyön ydinprosessista”, johon kuuluu kuntoutus, arviointi, suunnitelma, työn arviointi ja asiakkuuden päättäminen. Jokisen ja Juhilan kokonaisuudesta uupui kuitenkin eräs tärkeä käsite: seuranta, joka olisi toivottavaa asiakastyön onnistumisen kannalta. Kuviossa 1 hahmottelen Jokisen ja Juhilan (2008) kirjan pohjalta aikuissosiaalityön prosessin seuraavasti:



Kuvio 1: Aikuissosiaalityön sisältö

Aikuissosiaalityöhön liitetään tiiviisti myös palveluohjaus. Palveluohjausta käytetään toki muillakin aloilla, mutta erityisesti sosiaalityössä se koetaan tärkeänä. Stakes on kehittänyt palveluohjausta vuodesta 2001 lähtien. Palveluohjaus voi olla joko yleistä tai yksilökohtaista ohjausta. Tärkeintä palveluohjauksessa on luottamussuhteen rakentaminen työntekijän ja asiakkaan välille sekä asiakaslähtöisyys. Palveluohjauksella halutaan tuoda palvelut asiakkaan tueksi sekä auttaa asiakasta suunnistamaan palveluviidakossa. Palveluohjaus koostuu pääasiassa neuvonnasta, koordinoinnista ja asianajosta. Lisäksi yksilöllinen palvelutarpeen arviointi, suunnittelu ja asiakkaan voimavarojen huomioiminen ovat keskeisiä piirteitä palveluohjauksessa. (Kananoja ym. 2007, 234-235)

Palveluohjausta on jo pitkän aikaa käytetty sosiaalityössä, jossa sosiaalityöntekijä etsii asiakkailleen heidän tarvitsemansa palvelut. Palveluohjauksen tarkoitus on tunnistaa asiakkaan palvelutarpeet sekä koordinoita ja auttaa asiakasta etsimään hänelle sopivia palveluita. Palveluohjaus eroaa normaalista viranomaisohjauksesta siinä, että siinä yhdistyvät sekä palveluihin liittyvä ohjaus että palveluiden yhteensovittaminen. Palveluohjaajan tehtävänä on siis toimia tiedonsiirtäjänä ja palvelujen kartoittajana. Palveluohjauksessa asiakkaalle tehdään kokonaisarviointi, kuntoutussuunnitelma sekä etsitään parhaiten asiakkaalle soveltuvat palveluntarjoajat. Tämän lisäksi palveluohjaus koostuu myös asiakkaan tilanteen seurannasta ja arvioinnista sekä asiakkaan asioiden edistämisestä. (Pohjola ym. 2010, 214; Satka ym. 2003, 86)

3.3 Asiakasraadit aikuissosiaalityön osallisuusmuotona

Asiakasraati on asiantuntijaryhmä, joka kootaan asiakkaista. Asiakkaiden tuottamaa tietoa, mielipiteitä ja kokemuksia käytetään hyväksi kehittämistyössä. Reposen (2010, 33) mukaan Asiakasraati kootaan jostakin kohderyhmästä, joka tässä tapauksessa koostuu aikuissosiaalityön asiakkaista. Asiakasraatimenetelmä on syntynyt halusta kehittää ja etsiä uudenlaisia vaikuttamiskanavia.

Asiakasraadin tarkoituksena on lisätä asiakkaiden osallisuutta palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja kehittämistyössä. Asiakasraadin tavoitteena on asiakkaan äänen vahvistaminen ja kehittämistyön ideointi. Aikuissosiaalityössä asiakasraati menetelmää on aloitettu käyttämään, jotta asiakkaalta saataisiin suoraa palautetta palvelun laadusta. Tavoitteena on erityisesti saada palautetta nykyisistä palveluista sekä ehdotuksia palveluiden kehittämiseksi. (Aalto, Sauristo ja Eloranta 2010)

Asiakasraadin koko, kokoontumisten tiheys, kohderyhmä ja haastattelutaktiikka muotoutuu sen mukaan, mihin tarpeeseen asiakasraatia käytetään. Asiakasraatia voidaan soveltaa laajasti. Esimerkiksi Helsingin Läntisellä sosiaaliasemalla on käytössä pitkäaikainen asiakaspalveluraati, joka kootaan aina kahdeksi vuodeksi kerrallaan (Aalto, Sauristo ja Eloranta 2010). Asiakasraati voi kuitenkin olla myös lyhytaikaisempi. Päädyimme yhdessä Espoon keskuksen aikuissosiaalityön johtavan sosiaalityöntekijän kanssa järjestämään lyhytkestoisen asiakasraadin, joka kookoontui kaksi kertaa kuukauden aikana.

3.4 Toimeentulotukiprosessin kehittäminen

Ennen vuotta 1984 toimeentulotuen asemasta puhuttiin huoltotukijärjestelmästä. Huoltotukijärjestelmä erosi nykyisestä toimeentulotukijärjestelmästä siinä, että kukin kunta sai itsenäisesti päättää avun määräytymisperusteet ja yksilökohtaista tarveharkintaan sovellettiin laajasti. Sosiaalihuoltolakiuudistus toi mukanaan toimeentulotukiuudistuksen, jolla taattiin tuen tarvitsijoille yhtenäinen vähimmäisturvan taso asunpaikasta riippumatta. (Kananoja ym.2007, 59-60)

Toimeentulotuella on yhtymäkohtia eräisiin ihmisoikeussopimusten mukaisiin oikeuksiin, kuten oikeuteen saada itselleen ja perheelleen tyydyttävä elintaso, joka käsittää ravinnon, vaatteet ja sopivan asunnon. Toimeentuloturvaa hoidetaan lain nojalla joko valtion tai julkishallinnon toimintana. Palvelujärjestelmän hoitaminen kuuluu sen sijaan kunnille. Toimeentulotukea haetaan kirjallisesti siltä kunnalta, jolla hakija tai perhe vakinaisesti asuu. Koska toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto, ennen toimeentulotuen myöntämistä selvitetään asiakkaan ensisijaiset toimeentulomahdollisuudet. (Stakes 2006, 14, 21; Espoon kaupunki, perhe- ja sosiaalipalvelut)

Toimeentulotukilaki (§19.1) määrittelee toimeentulotuen viimeisijaisena tukena, jonka tarkoituksena on: ” turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.” (Toimeentulotukilaki 1997)

Omistaminen ei kuulu elämän perusasioihin, mutta ilman tarvittavaa toimeentuloa ei voida elämän tarpeita tyydyttää. Jokapäiväisen elämän resurssien puute vaikuttaa laajasti hyvinvointiimme. Universaalisesti tarkasteltuna käytössä olevat resurssimme jakaantuvat erittäin epätasaisesti siten, että osa ihmisistä näkee nälkää ja pieni osa omistaa suhteettoman suuria omaisuuksia. Aineellisten resurssien puute aiheuttaa köyhyyttä, joka taas tuo mukanaan omat huolenaiheet ja ongelmansa. (Mäntysaari ym. 2009, 229)

Sosiaaliset etuudet ovat yksilökohtaisia. Tämä tarkoittaa sitä, että etuudet määräytyvät pääsääntöisesti henkilön omien tulojen, menojen ja varojen mukaan. Etuuksien tarkoituksena on siis tyydyttää vain henkilön itsensä tarpeet, eikä etuutta voi hakea muut kuin henkilö itse tai tämän valtuuttama henkilö. Toimeentulotuki poikkeaa yksilökohtaisista etuuksista siinä, että toimeentulotukea päätettäessä otetaan yleensä huomioon myös puolison tulot. Toimeentulotukihakemuksen voi tehdä asianomainen, jonka etuutta asia koskee. Hakijalla saattaa olla myös oikeus hakea tukea perheenjäsenensä puolesta, sillä toimeentulotukea myönnetään perheen elatukseen käytettäväksi. (Stakes 2006, 48)

Toimeentulotuen päätöksenteon keskiössä on asiakkaan hakemus, sosiaalityön tapauskohtainen harkinta ja päätöksenteko. Toimeentulotuen myöntämisestä huolehtii asiakkaan oma kunta. Pääasiassa kunta myöntää toimeentulotukea vain oman kuntansa asukkaille, mutta kiireellisissä tapauksissa tukea on myönnettävä myös ulkopaikkakuntalaisille. (Hiilamo ym. 2004, 129; Stakes 2006, 54)

Toimeentulotukea on kolmenlaista: perustoimeentulotuki, täydentävä sekä ehkäisevä toimeentulotuki. Perustoimeentulotukeen sisältyvät perusmenot, kuten vähäiset terveydenhoitomenot, ruokamenot, hygieniä, vaatetus, tv-lupamaksut, aikakauslehtien tilaukset, puhelinkulut ja muut henkilökohtaiset tai perheen menot. Perusosa lasketaan perheen koon, lasten määrän ja iän mukaan. (Espoon kaupunki)

Täydentävää toimeentulotukea voidaan hakea tarpeen mukaan, johonkin muuhun kuin perustoimeentulotukeen sisältyviin menoihin. Täydentävää toimeentulotukea voidaan hakea muun muassa lasten päivähoitomaksuihin, lasten harrastuksiin, kodinhankintoihin tai joihinkin muihin tarpeelliseksi harkittuihin menoihin. Aina täydentävää toimeentulotukea haettaessa on perusteltava, miten ylimmääräinen kulu edistää omaa tai perheen omatoimisuutta.

Täydentävän toimeentulotuen voi myöntää joko sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja ja joissakin tapauksissa myös etuuskäsittelijä. (Espoon kaupunki, perhe- ja sosiaalipalvelut)

Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää, jos asiakasta uhkaa esimerkiksi ylivelkaantuminen, asunnon menetys tai mikäli asiakkaan taloudellinen tilanne on syystä tai toisesta äkillisesti huonontunut. Ehkäisevällä toimeentulotuella tahdotaan tukea asiakkaan omatoimista suoriutumista ja siitä päättää sosiaalityöntekijä. (Espoon kaupunki, perhe- ja sosiaalipalvelut)

Toimeentulotukijärjestelmä kuvaa hyvin sosiaalijärjestelmän toimivuutta. Syy, miksi asiakkaat joutuvat turvautumaan toimeentulotukeen, kertoo usein karua kieltä sosiaaliturvassa ilmenevistä aukoista tuensaajaryhmien tasolla (yksinäiset miehet, vanhukset, yksinhuotajat, monilapsiset perheet jne.). (Kananoja ym. 2007, 61)

Toimeentulotuki heijastaa ympäröivän yhteiskunnan arvoja ja moraalialia, sillä tuen myöntäminen tarkoittaa asiakkaiden käyttäytymisen kontrolloimista. Toimeentulotuen tehtävänä on estää syrjäytymistä sekä edistää sosiaalista integraatiota.

Toimeentulotukiasiakkuuteen saattaa liittyä alkoholin käyttöä, mielenterveysongelmia, vähäistä orientoitumista tulevaisuuteen, työttömyyttä tai sosiaalisen turvapiirin puuttumista. Myös yhteiskunnan modernisoituminen tuo mukanaan problematiikkaa. Suurkaupunkikehitys voi näkyä lisääntyneenä pahoinvointina; rikollisuutena ja muina sosiaalisina ongelmina. (Hiilamo ym. 2004, 14; Tanninen & Julkunen 1993, 79)

Työttömyys on yksi suurimmista syistä toimeentulotuen asiakkuudelle. Työttömyys on yhä useammin syynä toimeentulotukitarpeeseen, joka onkin osaltaan nostanut toimeentulotuen keskeisiksi käsitteiksi erityisesti aktivoinnin ja kannustamisen. Erityisesti EU:n alueella jatkuvasti lisääntynyt työttömyys onkin aiheuttanut sen, että toimeentulotuesta on tullut yhä useamman pitkäaikaistyöttömän päätulonlähde. (Hiilamo, Karjalainen, Kautto & Parpo 2004, 14-15)

Työ ei vain tuo ruokaa pöytään, vaan sillä on myös syvempi tarkoitus. Hyvinvointitutkimus on osoittanut, että ansiotyö kohottaa itsetuntoa ja luo vankan pohjan köyhyyttä vastaan. Työ voidaan kokea joko oikeudeksi, jolloin asiakkaat tulkitaan työhaluisiksi, tällöin sosiaaliturva voi olla antelias ja torjua tehokkaasti syrjäytymistä sekä köyhyyttä. Työttömyys voidaan kuitenkin nähdä myös velvollisuutena, jolloin sosiaaliturva voidaan tulkita keinoksi välttää työtä. (Hiilamo ym. 2004, 16-17)

Opinnäytetyössäni toimeentulotuki on avainasemassa. Opinnäytetyössä kerätään asiakkaan mielipiteitä ja kehittämisiehdotuksia toimeentulotukiprosessista. Keskustelemme muun

muassa toimeentulotukiasiakkuudesta, hakemuslomakkeiden selkeydestä, päätösten oikeudenmukaisuudesta sekä muista toimeentulotukiprosessiin liittyvistä keskustelua hertättävistä asioista.

4 Tutkimuksen toteuttaminen ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä asiakkaat kertovat kokemuksistaan aikuissosiaalityöstä?
2. Mitä asiakkaat kertovat toimeentulotukiprosessista?
3. Bikva-mallin rooli osana asiakkaan osallisuuden vahvistamista.

Tämän tutkimuksen tarkoitus on tutkia, miten asiakkaan osallistuminen toteutuu Bikva-mallin avulla. Sirkku Reponen (2010) on aiemmin toteuttanut asiakasraadin osana Espoon työvoimapalveluiden parantamista. Reponen käytti opinnäytetyössään Bikva-mallia soveltaen. Reponen sivusi työssään myös asiakasraadin kokemuksia aikuissosiaalityöstä ja siinä ilmenevistä ongelmista. Reponen työssä kohderyhmänä olivat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ja työn tavoitteena oli saada asiakkaat osallistumaan työtoiminnan kehittämiseen.

Espoossa asiakasraati menetelmää on käytetty myös muun muassa vanhus- ja kulttuuripalveluissa. (Espoon kaupunki - asiakasraati). Espoossa ei kuitenkaan ole vielä tiettävästi käytetty asiakasraatia osana aikuisten sosiaalitoimen palveluita. Tämä osaltaan vaikutti siihen, että lähdimme testaamaan tätä melko uutta menetelmää sekä sen sopivuutta tämän kaltaiseen tutkielmaan.

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen, jonka tavoitteena on osallistaa asiakkaat osaksi itseään koskevaa kehittämistyötä sekä selvittää asiakkaiden mielipiteitä nykymuotoisesta toimeentulotukiprosessista. Pääpaino opinnäytetyössä on osallistaa asiakkaat osaksi kehittämistyötä sekä luoda uudenlaisia kanavia asiakaspalautteen keräämiseksi. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii toimijoiden näkökulman ymmärtämiseen, kun taas kvantitatiivinen tutkimus pyrkii usein yleistettävyyteen ja ennustettavuuteen. (Hirsijärvi, Hurme, 2006, 22)

Kehittämistyöllä pyritään luomaan jotakin tehokkaampaa ja parempaa kuin mitä aikaisemmat toimintatavat ja rakenteet ovat tarjonneet. Kehittämistoiminnan lähtökohtana voi olla esimerkiksi jossakin asiassa havaitut puutteet tai ongelmat. Yleisesti kehittämistoiminnalla pyritään siis muutokseen rakenteissa, laadussa tai määrässä. (Toikko & Rantanen 2009, 16)

Asiakkaan äänen vahvistamisen lisäksi havainnoin Bikva-mallin käytettävyyttä, kun tarkoituksena on lisätä asiakkaan osallisuutta. Pyrkimykseni asiakasraatien avulla on herättää paikallista keskustelua asiakkaiden osallisuudesta ja palautekanavista.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Aineistonkeruumenetelmiä on monenlaisia. Sekä laadullisessa että määrällisessä tutkimuksessa yleisimmin käytettyjä aineistonkeruumenetelmiä ovat muun muassa haastattelut, kyselyt ja havainnointi. Aineistoa voidaan kerätä myös erilaisista dokumenteista, puheista, päiväkirjoista ja sopimuksista. Yhdistelemällä eri menetelmiä voidaan saada laajempaa tietoa tutkittavasta asiasta ja toisaalta lisätä tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi & Hurme, 2006, 38; Tuomi & Sarajärvi 2002, 73)

Opinnäytetyössäni yhdistelin eri menetelmiä. Pääasiassa aineisto kerättiin ryhmähaastatteluilla sekä havainnoimalla haastattelutilanteita. Haastatteluaineisto koostui työyhteisön ja pääkaupunkiseudun kehittämisfoorumista kertyneestä havainnointimateriaalista sekä asiakasraadista kerätyistä kirjallisista muistiinpanoista ja pitämästäni havainnointipäiväkirjasta. Haastattelut toteutettiin Bikva-mallia hyödyntäen siten, että haastattelutilanteet olivat avoimia ja asiakkaiden ehdoilla kulkevia. Kyselypohjaan turvauduin vain harvakseltaan.

Mikäli tutkimusmenetelmänä käytetään haastattelua, on haastattelijan ymmärrettävä ensin haastatteluja koskevat säännöt. Haastattelijan tulee olla tietoinen muun muassa etikettisäännöistä, haastateltavien oikeuksista, yleisistä säännöistä sekä vaitiolovelvollisuudesta. Mikäli haastattelija käyttää avointa haastattelumuotoa on syytä muistaa, että omien kommenttien tuominen mukaan haastatteluun tulisi pitää minimissään. (Hirsjärvi & Hurme, 2006, 101-102)

Asiakasraadeissa ja työyhteisön parissa toteutettu keskustelutilaisuus koostui avoimesta keskustelusta, jota ohjasivat avoimet kysymykset, jotka liittyivät tutkimuskysymyksiini. Tällaiselle haastattelumudolle on monia nimiä, mutta itse käytän menetelmälle nimeä avoin haastattelu. Avoimessa haastattelussa haastattelija kysyy avoimia kysymyksiä, joita hän tarpeen vaatiessa syventää. (Hirsjärvi & Hurme, 2006, 45-46)

Avoimessa haastattelussa korostuu tutkittavan ilmiön kokonaisvaltainen tutkiminen, jolloin haastateltaviakin voi olla vain muutama. Haastattelun sisältö koostuu tutkittavasta asiasta, josta keskustellaan vapaasti. Haastattelijan tehtävänä on tällöin ohjata keskustelua ja pitää haastattelu aiheessa. Avoin haastattelu muistuttaa paljon avointa keskustelua, jossa aiheen määrittely voi olla väljää ja, jossa aiheesta toiseen vaihtaminen tapahtuu haastateltavan toimesta. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 78)

Avoimen haastattelun lisäksi aineistoa täydensin havainnoimalla pääasiassa asiakasraadeissa, mutta myös työyhteisössä pidettyjä keskusteluja. Havainnointi on yksi yleisimpiä laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimushavainnointiin kuuluu näköhavaintojen lisäksi omien tuntemusten ja tunteiden tunnistaminen sekä aiempi tietoisuus tutkittavasta asiasta. Tutkimushavainnointi on järjestelmällistä ja johdonmukaista, joka on usein tietoisesti rajattua tutkimusongelman mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 83; Vilkkä, 2006, 8, 11)

Havainnointi auttaa selvittämään mistä tehtävässä on kysymys ja kuinka suunniteltu tehtävä toimii. Mikäli havainnointia halutaan käyttää tehokkaasti, arvioijan voi olla viisainta osallistua toimintaan ja pitää ohessa silmät ja korvat auki. Tämä tapa soveltuu tiedon hankintaan kaikenlaisissa arvioinneissa. (Robson 2001, 146)

Havainnointi voi olla joko osallistuvaa tai strukturoitua havainnointia. Opinnäytetyössäni käyttämäni havainnointi oli osallistuvaa havainnointia. Osallistuva havainnointi tarkoittaa havainnoijan osallistumista tutkimuskohteensa toimintaan yhdessä tutkimukseen osallistuvien jäsenten kanssa. (Robson 2001, 147; Vilkkä, 2006, 44)

Haastattelutilanteissa havainnoin haastateltavien reaktioita haastattelujen edetessä, haastateltavien yhteenkuuluvuutta sekä sanojen ja teemojen käyttöä. Tapaamisista pidin havaintopäiväkirjaa, jossa tarkkailin edellä mainittujen asioiden lisäksi Bikva-mallin soveltuvuutta asiakkaiden osallistamiseen. Havainnoinnin avulla pyrin ymmärtämään syvemmin asiakkaiden näkökulmia.

4.2 Bikva-malli tarkastelun ja tiedonhakinnan kohteena

Bikva-malli on asiakaslähtöinen arviointimalli ja se on lähtöisin Tanskasta, jossa kyseistä menetelmää käytettiin sosiaalipsykiatrian alalla. Bikva-malli tarkoittaa ”asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistamisessa”. Tavoitteena on osallistaa asiakkaat osaksi arviointia ja pyrkiä tällä tavoin luomaan yhteys julkisen intervention ja asiakkaan ongelmien välille; Taustalla toimii ajatus siitä, että asiakkailla on itsellään ensisijaista tietoa, joista voi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämisessä. (Toikko ja Rantanen 2009, 90; Korgstrup 2004, 7)

Bikva-menetelmä on toiminnallinen menetelmä, jonka avulla voidaan selvittää nimenomaan päivittäisten ilmiöiden vaikutusta elämään. Haastattelussa saatu tieto riippuu pitkälti haastateltavasta ja tarkoitus onkin selvittää miten eri sidosryhmät kokevat arkensa henkilökohtaisella tasolla. Bikva-menetelmässä käytetään yleensä ryhmähaastatteluja, mutta myös yksilöhaastattelut ja havainnointi voivat joskus olla suositeltavia tutkimustapoja. Yksilöhaastattelua kannattaa suosia esimerkiksi silloin, kun kysymykset ovat liian henkilökohtaisella tasolla. (Krogstrup 2004, 10-11)

Bikva-mallin voi jakaa neljään eri vaiheeseen:

1. Bikvan käyttö aloitetaan avoimella haastattelulla, jota johtaa ryhmän ulkopuolinen haastattelija. Haastattelukysymykset ovat avoimia ja niillä pyritään selvittämään osallistujien mielipiteitä palveluista. Osallistujat arvostelevat palveluiden laatua sekä kertovat omia kokemuksiaan palveluihin liittyen.
2. Osallistujilta kerätty palaute esitellään työntekijöille. Tarkoituksena on saada työntekijät pohtimaan toimintaansa.
3. Asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastatteluista saatu palaute esitellään työyhteisölle ja johdolle. Tässä vaiheessa mietitään myös mahdollisia syitä ja perusteluja ryhmähaastatteluista nousseelle palautteelle.
4. Lopuksi tulokset asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon ryhmähaastatteluista esitellään poliittisille päättäjille, jotka vuorostaan pohtivat palautteen syitä ja perusteita. (Koivisto 2007, 17)

Bikva-mallia olen käyttänyt opinnäytetyössäni keräämällä asiakkailta palautetta palveluista avoimen keskustelun avulla. Bikva-mallin mukaan raadeista noussut palaute viedään portaittain eteenpäin aina poliittisilla päättäjille saakka. Opinnäytetyössäni sovelsin Bikva-mallia siten, että raadin tuottama palaute ja kehittämisehdotukset vietiin tiedoksi Espoon keskuksen aikuissosiaalityön työntekijöille ja Espoon, Helsingin sekä Vantaan yhteiseen kehittämisfoorumiin.

4.3 Eteneminen tiedonhankinnassa

Opinnäytetyöni tarkoitus oli keskittää tutkimus koskemaan vain Espoon keskuksen sosiaalitoimea ja tämän asiakkaita. Tavoitteenani oli kerätä vain edellä mainitun asiakasryhmän palautetta sosiaalitoimen palveluista sekä saada ideoita palveluiden kehittämiseksi. Niin sosiaalitoimen asiakkuus kuin myös asiakasraati menetelmänä olivat minulle entuudestaan melko tuntemattomia asioita. Aikaisemman työn kautta olin tutustunut toimeentulotuen hakemiseen, mutta itse prosessin eteneminen oli minulle uutta. Aloitin opinnäytetyöni tutustumalla laajasti asiakasraateja koskeviin lähteisiin, toimeentulotukilakiin sekä Espoon kaupungin ohjeistuksiin aikuissosiaalityötä ja toimeentulotukea koskien.

Espoon keskuksen sosiaalitoimi kerää asiakkailtaan palautetta vuosittain. Tällä kertaa palautteen keruu osui samaan aikaan kun opinnäytetyöni aineistonkeruu. Koska halusimme syventää asiakkaiden antamaa kirjallista palautetta vielä syventävillä haastatteluilla, tuli asiakasraati ajoittaa lähelle kirjallisen palautteen keruu aikaa. Ennen tiedonkeruun aloittamista täytin tutkimuslupahakemuksen Espoon kaupungille, jonka jälkeen loin avoimen

kutsun asiakasraatiin (Liite 1). Kutsua jaettiin Espoon keskuksen aikuissosiaalityön palveluneuvonnassa sekä sosiaaliohjaajien tapaamisilla asiakkaille yhteensä noin 200 kappaletta. Osallistujamäärää ei rajattu.

Aikataulu asiakasraatien järjestämiseksi oli melko tiukka ja tarkoituksena oli järjestää kaksi eri tapaamiskertaa. Asiakkailta toivottiin, että he osallistuisivat molempiin kertoihin, jotta edellisen kerran keskustelua voitaisiin syventää. Haastattelumuodoksi valikoitui avoin haastattelu. Mielestäni avoin haastattelu vastasi parhaiten opinnäytetyöni tarkoitusta. Olin varautunut molempiin haastatteluihin haastattelukysymyksillä, siltä varalta, että haastattelutilanne eksyisi aiheesta tai tahtoisin syventää jotakin käsiteltyä teemaa.

Asiakasraatien haastattelut pidettiin kahtena peräkkäisenä maanantaina 8. ja 15.11.2010 kello 12-13.00. Maanantaiset tapaamiset sovittiin sitä silmällä pitäen, että asiakkaat olisivat voineet hoitaa kauppa-asioitaan ja muita juoksevia menoja sekä poiketa samalla vaivalla asiakasraadissa. Haastattelut pidettiin Entressen kirjaston Sinisessä huoneessa. Paikan valinta perustui puolueettomuuteen sekä helppouteen. Entressen kirjasto on keskeisellä paikalla, aivan Espoon keskuksen perhekeskuksen vieressä, sinne on helppo löytää sekä se on tunnettu kohtaus- ja ajanviettopaikka Espoon keskuksen alueella. Ennen raatien järjestämistä olimme lisäksi sopineet Espoon keskuksen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa, että haastatteluissa toimii kaksi kirjuria, jotka vastaavat keskustelun kirjaamisesta sekä puheenjohtaja. Itse toimin sekä kirjurina että puheenjohtajana. Toisena puheenjohtajana toimi johtava sosiaalityöntekijä. Haastattelutilanteissa päädyimme olemaan käyttämättä videointia tai muunlaista nauhoituskeinoa leimautumispelon vähentämiseksi.

Ensimmäiseen asiakasraatiin saapui kaksi osallistujaa. Haastatteluun oli varattu tunti, mutta molemmilla kerroilla haastattelut venyivät lähes kaksi tuntiseksi. Haastattelutilanteen aloitimme leivoskahvien merkeissä, jonka aikana kerroin lyhyesti asiakasraadin tarkoituksesta ja tavoitteista sekä siitä, miten ja milloin asiakasraadin tuottama palaute levitetään työelämään. Esittelyn jälkeen esitin muutaman aiheeseen liittyvän kysymyksen, josta varsinainen keskustelu alkoi. Osallistujien kommentit, palautteet ja ilmoille heitetyt ajatukset kirjattiin ”fläppitauluihin”, joista myös osallistujat pystyivät seuraamaan keskustelun kulkua ja tehdä tarvittaessa tarkennuksia kertomiinsa. Puheenjohtajuuden lisäksi tein molempien raatien ajan muistiinpanoja ja havaintoja erilliseen vihkoon.

Toinen asiakasraati pidettiin viikon päästä ensimmäisestä raadista. Toiseen asiakasraatiin saapui neljä osallistujaa, joista kaksi olivat uusia osallistujia. Myös toinen asiakasraati aloitettiin leivoskahveilla, jonka aikana kertasin opinnäytetyöni tarkoituksen ja tavoitteet sekä esittelin tutkimukseen osallistujat raatilaisille. Toisella kerralla tarkoitus oli syventää edellisen kerran palautetta. Olin aiemmin kirjoittanut ensimmäisen asiakasraadin tuotoksen

puhtaaksi, jonka pohjalta pohdin lisää syventäviä kysymyksiä. Heitin ilmoille muutaman syventävän kysymyksen, josta keskustelu alkoi. Kirjaaminen kävi kuten ensimmäiselläkin kerralla: ”fläppitauluihin” sekä erilliseen havaintopäiväkirjaan.

Molempien asiakasraatien aikana käsiteltiin aikuissosiaalityötä, sen menetelmiä, toimintaa ja vaikuttavuutta sekä toimeentulotukiprosessia. Molemmista asiakasraadeista maksettiin osallistujille lisäksi kymmenen euron kulukorvaus. Viimeisen tapaamiskerran jälkeen kirjoitin raatilaisten tuotokset puhtaaksi. Puhtaaksi kirjoitettua tekstiä kertyi yhteensä kuusi sivua. Puhaaksi kirjoittamastani tekstistä loin vielä tiivistetyt taulukot sekä saadusta palautteesta (Liite 2), että asiakasraadin kehittämisehdotuksista (Liite 3). Havaintopäiväkirjan tekstiä en kirjoittanut puhtaaksi vaan tein raatien jälkeen vielä täydentäviä havaintoja sekä muutin havaintojani selkeämpään muotoon.

Asiakasraadin tapaamisista noussut tuotos esitettiin ensimmäisen kerran Espoon, Vantaan ja Helsingin yhteisessä kehittämisfoorumissa, jonka aiheena oli ”Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä”. Esittelin Espoon keskuksen aikuissosiaalityön asiakasraatia kehittämisfoorumissa yhdessä Espoon keskuksen aikuissosiaalityön johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Meidän osuuteemme oli varattu noin tunti keskusteluineen. Kehittämisfoorumista saimme kehittämisehdotuksia jatkoa ajatellen. Foorumissa pohdittiin myös asiakasraadin toimivuutta, puutteita sekä kehittämiskohteita.

Työyhteisölle asiakasraadin palaute esiteltiin Espoon keskuksen sosiaalitoimen info tilaisuudessa torstaina 24.2.2011. Keskusteluun osallistui koko Espoon keskuksen aikuissosiaalityön henkilöstö ja tilaisuuden avaukseen keskusteluineen oli varattu noin kaksi tuntia. Tilaisuudessa esittelin PowerPointin avulla lyhyesti asiakasraati -menetelmän sekä asiakasraadeista kerätyn palautteen. Esityksen jälkeen sana oli vapaa. Tein muistiinpanoja työyhteisön kommenteista ja palautteesta sekä etsin palautteista yhtäläisyyksiä. Sekä työyhteisössä että asiakasraadeissa käyty keskustelu oli laaja-alaista ja molemmat haastatteluryhmät tuottivat paljon materiaalia, joista pyrin karsimaan epäolennaisen pois.

4.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysin tarkoituksena on tulkita tutkimukseen liittyvää kerättyä aineistoa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on yleistä, että aineistoa analysoidaan pitkin tutkimusprosessia. Aineistoa analysoitaessa on tärkeää ensimmäiseksi tutustua hyvin käytössään olevaan aineistoon. Aineistolähteitä voi olla monia, kuten haastatteluita, muistiinpanoja ja erilaisia asiakirjoja, mutta tavatonta ei ole myöskään vain yhden kvalitatiivisen aineiston käyttö. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 136; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 209-211; Robson 2001, 176)

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen. Kvalitatiivisen aineiston analysointiin on monia eri tapoja, mutta itse lähestyin aineistoa teemoittelulla. Teemoittelulla tarkoitetaan aineistossa säännöllisesti esiintyviä teemoja. Mikäli aineistossa korostuu säännöllisesti jokin asia, sillä voi olla tutkimuksen kannalta erittäin keskeinen merkitys. Teemat voivat nousta esille esimerkiksi omista muistiinpanoista tai vapaamuotoisista haastatteluista. (Robson 2001, 177-178)

Teemoittelun aloitin tutustumalla laajasti keräämääni aineistoon. Luin keräämäni aineiston moneen kertaan läpi ja kirjasin erilliselle paperille aineistossa säännöllisesti nousseita teemoja. Teemoittelun jälkeen jatkoin aineiston analyysiä koodaamalla.

Koodauksen avulla voidaan havainnoida aineistosta nousseita keskeisiä asioita ja nimetä näille yhdistäviä teemoja. Käytännössä siis aineisto järjestetään teemojen mukaan siten, että jokaisen teeman alle kootaan haastatteluista ne kohdat, jotka liittyvät kyseiseen teemaan. Tämän voi tehdä joko käsin tai teksinkäsittelyohjelmalla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, teemoittelu) Itse käytin aineistoni koodauksessa tekstinkäsittelyohjelmaa. Valitsin kullekin teemalle eri värisen fontin, jonka jälkeen kokosin ”leikkaa-liitä” työkalulla jokaisen teeman alle haastatteluista ne kohdat, jotka kuuluivat kyseiseen teemaan. Aineistostani nousi esille erityisesti seuraavat teemat: sosiaalitoimen asiakkuus, johon liittyi tiiviisti myös asiakkaan kohtaaminen ja asiakkuuden kokeminen sekä toimeentulotuen hakeminen ja kehittämisehdotukset.

Aineiston käsittelyä helpottaakseni loin jokaisesta aineistossa ilmenneestä teemasta vielä diagrammin. Diagrammiin lisäsin kunkin teeman alle pääteemaan läheisesti liittyviä alakäsitteitä, jotka toistuivat aineistossa säännöllisesti. Esimerkiksi sosiaalitoimen asiakkuus jakaantui kahteen alakäsitteeseen, joita olivat asiakaslähtöisyys ja asiakkuus. Asiakaslähtöisyys jakaantui edelleen ammatillisuuteen ja yksilöllisyyteen sekä asiakkuus jakaantui edelleen osallisuuteen ja toiseuteen. Toimeentulotuen hakemisesta keskusteltaessa aineistosta nousivat esille erityisesti joustavuus, harkinnanvarainen toimeentulotuki ja alueelliset erot, jotka muodostivat kyseisen teeman alakäsitteet. Kehittämisehdotus -teeman alakäsitteiksi muodostui sosiaalitoimi, toimeentulotuki ja moniammatillisuus (Liite 4).

5 Opinnäytetyön tulokset

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni keskeiset tulokset asiakasraadista nousseiden teemojen kautta. Käsittelen sosiaalitoimen asiakkuutta ja asiakaspalvelua, toimeentulotukiprosessia sekä kehittämisehdotuksia asiakkaan näkökulmasta. Työyhteisön yhteistä info-tilaisuutta sekä Espoon, Vantaan ja Helsingin yhteistä kehittämisfoorumia käsittelen 7.luvussa.

5.1 Sosiaalitoimen asiakkuus ja asiakkaan kohtaaminen

Asiakasraatilaisten kokemukset Espoon keskuksen aikuissosiaalitoimen palvelusta olivat pääasiassa positiivisia, vaikka epäkohtiakin löytyi. Palaute kertyi asiakkaiden omista sekä tuttavien saamasta palvelusta sosiaalitoimessa sekä sinne ohjautumisesta. Keskustelua herätti muun muassa oikean sosiaalitoimiston löytäminen ja alueelliset erot, henkilökohtainen ohjaus ja neuvonta, työntekijöiden tavoitettavuus ja joustavuus sekä sosiaaliturvajärjestelmässä ilmentyneet puutteet ja epäkohdat.

Asiakkaat kokivat, että sosiaalitoimen asiakkuuteen vaikuttavat monet tekijät. Ensisijaisesti koettiin, että sosiaalitoimistosta haetaan lähinnä vain taloudellista tukea. Asiakkaat nostivat esille byrokratiasta aiheutuvat hankaluudet. Joskus hankaluudet asiointissa saattavat aiheuttaa sen, että toimeentulotukea ei enää jakseta hakea, vaan asiakas velkaantuu ennemmin. Yleiseksi epäkohdaksi nostettiin byrokratian lisäksi ohjauksen puute. Keskusteluissa nousi esille, että asiakasta ei välttämättä ole osattu ohjata kääntymään sosiaalitoimen puoleen muista palveluista, jolloin asiakas ei ole ollut tietoinen oikeudestaan saada toimeentulotukea. Tietämättömyys omista oikeuksistaan on saattanut johtaa kriisiytyneeseen elämäntilanteeseen.

”Työvoimatoimistosta ei ohjattu sosiaalitoimiston tai työvoimakeskuksen puoleen, vaikka vuokraan ei ollut varaa. Lopulta asunto meni ja jäi vuokravelkaa ja omaisuus takavarikoitiin.”

Keskustelua herätti myös alueelliset erot sekä se, että erityisesti Espooseen muuttavilla voi olla vaikeuksia löytää oma toimisto, sillä Espoossa palvelut ovat hajautettu eri alueille. Alueelliset erot koskivat sekä Espoon sisäisiä että maanlaajuisia eroja toimeentulotuen myöntämisperusteissa sekä rakenteissa

”Espoonlahdessa luvattiin kalustot uuteen asuntoon, kun muutti Espoon keskukseen ei saanutkaan. Alueelliset erot huomattavat, eikä annettu edes mitään vastinetta.”

”Eri kaupunkien ohjeet vaihtelee paljon. Esimerkiksi Jyväskylässä saa enemmän toimeentulotukea kuin pääkapunkiseudulla.”

Sosiaalitoimiston asiakkuus koettiin usein taakkana. Asiakkaat nostivat esille, että pankit eivät halua asiakkaikseen sosiaalitoimen asiakkaita. Esimerkiksi huolta nosti se, etteivät pankit välttämättä myönnä pankkitunnuksia tai -korttia, mikäli asiakkaalla ei ole luottotiedot kunnossa. Sähköistäasiointia tarvitaan monessa asiassa ja ilman pankkitunnuksia asiointi vaikeutuu. Lisäksi pankit saattavat irtisanoa asiakkuuden, mikäli asiakaalta menevät

luottotiedot. Asiakkuus koettiin myös rajoittavan yksilön vapautta hankkia tai hallita omaisuutta. Asiakkaat olivat kohdanneet tilanteita, joissa omaisuutta oli pitänyt myydä ehtona toimeentulotuelle

Raatilaiset nostivat esille palvelun laadun. Espoon keskuksen sosiaalitoimen henkilökunta sai kiitosta hyvästä ja kunnoittavasta palvelusta. Henkilökohtainen palvelu sen sijaan koettiin puutteelliseksi. Palveluneuvonnassa ajoittainen ruuhkautuminen koettiin huonoksi, mutta toisaalta palvelu koettiin asialliseksi ja osaavaksi. Moitteita palveluneuvonta sai siitä, että palveluneuvonnassa ei pystytty palvelemaan asiakasta kokonaisvaltaisesti. Asiakkaita turhautti, että palveluneuvonnassa usein vastataan asiakkaalle, että jätä hakemus. Asiakkaita huoletti myös liitteiden häviäminen, laskujen maksun unohtuminen sekä laskujen katoaminen. Asiakkaat kertoivat, että joskus sosiaalitoimistosta on jäänyt lasku maksamatta, jolloin lasku on mennyt perintään. Sosiaalitoimisto ei kuitenkaan maksa perintäkuluja, vaan ne jäävät asiakkaan itselleen maksettavaksi. Asiakkaat kokivat tämän epäoikeudenmukaisena ja turhauttavana. Soittaminen työntekijöille koettiin kalliiksi.

”Monilla on prepaid, jossa puheaikaa on 10-20 € ja siitä suuriosa menee viraston puhelimesta jonottamiseen.”

Asiakasraadeissa ilmeni, että asiakkaiden on ollut vaikea tavoittaa työntekijöitä ja henkilökohtaisia tapaamisia työntekijöiden kanssa on ollut vähän ja niitä on ollut vaikea järjestää. Ajan saaminen omalle työntekijälle koettiin kestävän kauan. Tapaamiset työntekijöiden kanssa sekä alku- ja tilannearviot koettiin hyödyllisiksi ja tarpeellisiksi. Henkilökohtaiset tapaamiset työntekijöiden kanssa koettiin vähentävän jonoa muissa asiointipalveluissa. Tapaamisten koettiin lisäksi lisäävän joustavuutta päätösten käsittelyssä, jolloin turhilta epäselvyyksiltä voitaisiin välttyä. Joustavuuden nähtiin vähentävän valituksia sekä tarvetta tehdä oikaisuvaatimuksia. Tapaamisten lisäämisen taustalla taas nähtiin ongelmana resurssit ja henkilökunnan vähyys. Joustavuutta katsottiin voitavan lisätä myös sosiaalityöntekijöiden jalkautumisella, jolloin sosiaalityöntekijä näkisi asiakkaan tarpeet omin silmin. Asiakkaat kokivat, että oman äänensä saa asiakastapaamisilla sekä sosiaalitoimistossa kuuluviin, mikäli ennen tapaamista mietitään mitä pyydetään, eikä pyydetä mahdottomia. Lopulta harkinta jää kuitenkin työntekijän varaan, mihin ei koettu voivan paljon vaikuttaa.

Sosiaaliturvajärjestelmän nähtiin jäykistyneen paljon viimeisen kymmenen vuoden aikana. Henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta on vaikeampi saada kuin ennen ja ilman kunnollisia henkilöpapereita voi olla vaikea asioida eri asiointipalveluissa. Palveluiden koettiin vastaavan vain vaikeimmissa tilanteissa olevien ihmisten tarpeeseen, jolloin apu jää joiltakin kokonaan saamatta. Järjestelmän byrokraattisuus nähtiin ihmisiä passivoivana asiana. Joskus ihmisten ei kannata ottaa työtä vastaan, sillä työn vastaanottaminen saattaa johtaa tukien

leikkaamiseen. Asiakkaat kuvasivat toimeentulotukien perusosia riittämättömiksi ja jokin yllättävä tai ylimmääräinen meno saattaa kaataa koko talouden.

”Täähän on tällästä reunalla elämistä koko ajan...”

Perusosa ei riitä kattamaan kaikkia tarpeellisia menoja vaan monesti on turvauduttava myös leipäjonoihin ja muihin lisäapua tarjoaviin tahoihin. Asiakkaat toivoivat myös kokonaisvaltaisempaa kohtelua ja moniammatillisen yhteistyön lisäämistä.

”Lääkärille, sosiaalitoimistolle ja muille tahoille halutaan sama kieli, jolloin ei aina uusille ihmisille tarvitsisi selittää samaa asiaa uudelleen ja uudelleen..”

5.2 Toimeentulotuen asiakkuus

Toimeentulotuen asiakkuudesta ja toimeentulotukiprosessista yleensä puhuttaessa raatilaiset nostivat esille monia heitä askarruttavia asioita. Puheeksi nousi hakemusten täyttäminen, joustavuus ja yksilöllinen harkinta sekä toimeentulotuen myöntämisperusteet.

Asiakkaat nostivat esille keskusteluissa ensimmäisen hakemuksen täyttämisen sekä siihen liittyvät hankaluudet. Toimeentulotuen hakeminen koettiin helpoksi, jos on hakenut toimeentulotukea jo useampaan kertaan. Sen sijaan ensimmäisen kerran asiointi koettiin olleen hankalaa. Hankaluutena nähtiin muun muassa se, että mikäli asiakkaalla on ollut muita tulolähteitä, ei hän välttämättä ole osannut hakea lisäksi toimeentulotua.

”Kun tietää nii hakeminen on helppoo, jos ei tiedä nii se on voi voi.”

”Ensimmäisen kahden kuukauden aikana moni tuskastuu, kun pyydetään koko ajan lisää liitteitä ja jättää sen vuoksi hakemuksia tekemättä, vasta jos sen yli pääsee, pärjää hakemisessa.”

Kun asiakas lopulta ymmärtää hakea toimeentulotukea, voi koko prosessi tuntua uuvuttavalta ja jatkuvien lisäselvityspyyntöjen toimittaminen sosiaalitoimistoon enrgiaa vievältä. Asiakkaat nostivat esille myös sen, että monesti ensimmäistä toimeentulotukea haetaan hieman myöhässä ja jos liitteitä puuttuu, käsittely pitkittyy. Ensimmäinen hakemus toivottiin voitavan täyttää yhdessä työntekijän kanssa, jotta tarvittavat liitteet olisivat heti hakemuksen mukana. Perustoimeentulotuen hakemuksen käsittelyajat nähtiin kuitenkin siedettävänä, mikäli lisäselvityspyyntöjä ei tule.

Asiakkaita puhutti paljon tiliotteisiin liittyvä tarkka kontrolli ja tiliotteisiin liittyvät ongelmat. Tiliotteiden pyytäminen pankista kuukausittain koettiin turhaksi menoeräksi ja asiakkaat pohtivatkin, että pitäisikö tulevaisuudessa kulut korvata asiakkaille. Asiakkaat kokivat myös tulovalvonnan olevan liian tiukka ja joustamaton. Asiakkaat kertoivat, että tiliotteilla pyörii paljon rahaa, eikä kaikki ole tuloa.

”Tulot on otettu päätöksessä huomioon, mutta ei menoja.”

”Jos auttaa kaveria pienellä rahasummalla, otetaan sekin tulona huomioon. Myös plussa pisteet on uhattu ottaa tulona huomioon, mikäli ne tulee suoraan tilille.”

Tulovalvonta puhutti myös Kelan etuuksien osalta. Asiakkaiden mukaan joskus Kelan etuudet eivät ole ehtineet kirjautua sosiaalitoimiston järjestelmiin ja tulo otetaan takautuvasti huomioon seuraavaa päätöstä tehtäessä. Tulojen takautuva huomioiminen voi aiheuttaa sen, että seuraavassa päätöksessä saadaan vähemmän rahaa ja edellisen päätöksen ylimmääräinen raha on jo käytetty. Tämän lisäksi takaisinperintä koettiin huonoksi, joka voi pahimmillaan johtaa velkakierteeseen.

”Jos esimerkiksi on sopinut, että maksaa vuokravelat, niin sosiaalitoimi perii, eikä voikaan maksaa.”

Päätösten, ja erityisesti kielteisten päätösten, ulkoasu koettiin huonoksi. Asiakkaiden mielestä, päätöksissä on vain viranomaisen perustekstiä, joka koettiin siten, että päätökseen ei viitsitä paneutua tarpeeksi.

”Päätöksessä on vain viranomaisen perustekstiä, ei ole viitsitty kirjoittaa kunnolla perusteluja, vaan samat vanhat fraasit päätöksestä toiseen. Joskus tulee tunne, että jotkin päätökset on vain jätetty kunnolla käsittelemättä.”

Toimeentulotuen myöntämisperusteet koettiin vanhanaikaisina. Esimerkiksi sähkön hinnat kulkevat sosiaalityössä jäljessä sähkön oikeista hinnoista. Jotkin toimeentulotuen pykälät koettiin huonoksi ja niiden tulkitsemiseen tahdottiin enemmän työntekijän omaa harkintaa.

5.3 Kehittämisehdotukset

Asiakkaat nostivat raadissa esille erilaisia kehittämis- ja parantamisehdotuksia. Kehittämisen kannalta tärkeäksi nähtiin asioinnin kehittäminen ja siirtyminen osaksi sähköiseen asiointiin, sosiaalityöntekijöiden jalkautuminen, lomakkeiden kehittäminen sekä muunlaisen ohjauksen kehittäminen.

Asiakkaat toivoivat, että tulevaisuudessa myös internetin välityksellä voisi hoitaa toimeentulotukeen liittyviä asioita. Sähköisen asioinnin lisääminen vähentäisi jonoa muissa asiointipalveluissa. Vaikeutena nähtiin kuitenkin se, että kaikkia liitteitä ei voida lähettää sähköisesti sekä se, että kaikilla ei ole internet-osaamista. Toive oli, että myös toimeentulotuen hakemuslomake olisi sähköisesti täytettävä, jolloin samaa pohjaa voisi käyttää useamminkin. Tällöin hakemukseen ei unohtuisi kirjata tärkeitä asioita.

Sosiaalityöntekijöitä toivottiin jalkautumaan. Sosiaalityöntekijät voisivat esimerkiksi mennä asiakkaan kotiin tekemään palveluarviota. Asiakkaat myös toivoivat, että palveluarvioinnit annettaisiin asiakkaalle kysymättäkin. Puheeksi nousi Espoon sosiaalitoimistolle osoitetut ohjeet toimeentulotukeen liittyen. Asiakkaat kokivat huonona, että näitä ohjeita ei ole internetissä. Ohjeet voisivat auttaa asiakkaita toimeentulotuen hakemisessa.

Toimeentulotukipäätösten tekstit saivat myös kehittämisehdotuksia. Päätöksissä toivottiin käytettävän enemmän selkokielistä tekstiä ja luovuttavan viranomaistekstistä. Päätöksen tekijöiltä toivottiin myös joustavuutta säästöjen ja tulojen suhteen.

”Jos asiakkaalla on asuntosäästöjä, ei niitä pitäisi vaatia käyttämään sosiaalitoimistosta. Rahat menevät muutaman kuukauden takia ja pankinkin kanssa on tehty sopimus, ettei tiliin saisi koskea.”

Joustavuutta toivottiin erityisesti tilillä näkyvin tulojen suhteen.

”Esimerkiks pelikonsoleista saadut voitotkin huomioidaan tuloks, mutta ei ole oettu huomioon tappioita.”

Uusien hakijoiden helpotukseksi ehdotettiin sitä, että ensimmäinen hakemus täytettäisiin työntekijän ohjauksessa. Raadissa ehdotettiin myös oikaisulomakkeiden kehittämistä. Oikaisulomakkeet voisivat helpottaa asiakasta oikaisun tekemisessä, sillä kaikki eivät osaa tai kykene tekemään oikaisupyyntöä itse.

Puheeksi nousi myös muunlaisen avun tarve ja siihen liittyvä ohjaus. Asiakkaat toivoivat Espoon internet-sivuille lisää neuvontaa ja ohjeita eri virastoissa asioimisen tueksi. Apua tahdottiin myös kodin ulkopuoliseen asiointiin, jotta vähäiset rahat eivät menisi kaikkeen tarpeettomaan. Jotkin toimeentulotuessa huomioitavat menot koettiin olevan jäljessä nykyajan oikeista hinnoista. Muun muassa sähkön hintojen vaihtelu tulisi huomioida etukäteen. Nyt sähkön hinnat ovat aina pari vuotta sosiaalitoimistoissa jäljessä oikeista hinnoista.

6 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyötä tehdessä luotettavuuden huomioiminen on keskiössä. Tutkimuksissa luotettavuuden huomioiminen ja arvioiminen on tärkeää. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan parantaa tarkalla selonteolla tutkimuksen kulusta ja toteutumisesta. Tarkkuuteen tulisi panostaa koko tutkimusprosessin ajan ja kaikissa sen vaiheissa. Esimerkiksi haastattelutilanteet, mahdolliset häiriötekijät, haastatteluihin käytetty aika, haastattelutilanteiden olosuhteiden ja mahdollisten virhetulkintojen tarkka raportointi parantaa tutkimuksen luotettavuutta. Tämän toteutumisessa hyödynnän haastattelutilanteissa pitämäni havainnointipäiväkirjaa. Lisäksi analyysivaiheessa tehtävä luokittelu lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tällöin tutkijan tulee perustella lukijalle esittämänsä tulokset aineistosta. Tutkija voi esimerkiksi selittää tutkimustuloksiaan suorilla haastatteluotteilla tai muilla dokumenteilla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216-218) Itse käytän haastatteluotteita selittämään opinnäytetyöni tuloksia sekä helpottamaan lukijaa.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuteen voi vaikuttaa myös tutkimuksessa käytetty aineisto. Useiden menetelmien käyttö lisää tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuutta voidaan kohentaa myös tarkkailemalla aineiston laatua. Aineiston laatuun voidaan panostaa esimerkiksi miettimällä etukäteen haastattelutilanteissa käsiteltäviä teemoja sekä pohtia syventäviä ja vaihtoehtoisia lisäkysymyksiä teemojen syventämiseksi. Tämän lisäksi aineiston laatua voidaan parantaa pitämällä haastattelupäiväkirjaa, johon haastattelija voi kirjata havaintoja haastattelutilanteista. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 184; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 218)

Eettisyyden huomioiminen on tärkeä osa opinnäytetyötäni. Etiikalla tarkoitetaan oikeaa ja väärää tutkivaa oppia. Etiikka määritettävä käytetään ammatillisessa toiminnassa, jolloin puhutaan ammattietiikasta. Ammattietiikka rakentuu ammattialojen yhteisestä oikean ja väärän tulkittamisesta eli ”eettisestä ohjeistuksesta”. Ammattietiikan lähtökohtana on ongelman ratkaisu, joka perustuu pohdittuun näkemykseen oikeasta ja väärästä. (Juujärvi, Myyry ja Pessa 2007, 13)

Eettisyyden lisäksi olen pyrkinyt huomioimaan asiakaslähtöisyyden opinnäytetyössäni. Asiakkaiden palaute, mieliteet ja ehdotukset on kerätty asiakasraadeissa avoimesti ja raatilaisten ehdoilla. Eettisten periaatteiden arvioiminen ja hyödyntäminen on tärkeää sekä asiakaspalvelutyössä että muissa sosiaalialan työmuodoissa. Eettisten ohjeiden mukaan asiakkaan itsemääräämistä ja ihmisarvoa on kunnioitettava. Etiikkaan kuuluu myös asiakkaiden kunnioittaminen ja asiakaslähtöinen kohtaaminen. (Raunio 2004, 79, 83)

Opinnäytetyössäni asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden itsemääräämisoikeus huomioitiin siten, että raatilaiset puhuivat itseään koskevista asioista siinä määrin, minkä he kokivat hyväksi. Osallistuminen asiakasraatiin oli vapaaehtoista ja ilmaista, josta kerrottiin molempien asiakasraatien alussa. Eettisyys huomioitiin myös hakemalla tutkimuslupa Espoon kaupungilta.

Yleisten eettisten ohjeiden lisäksi kiinnitin huomiota Bikva-mallissa tärkeinä pidettyihin seikkoihin, kuten avoimuuteen ja rehellisyyteen. Haastattelujen tulee olla tietoisia haastattelujen tavoitteista, käyttötarkoituksesta sekä osallistumiseen liittyvistä mahdollisista riskeistä ja eduista. (Hänninen ym. 2007, 14) Haastattelujen alussa asiakkaille esiteltiin opinnäytetyön tarkoitus, dokumentointimenetelmät sekä se, miten heidän sanomansa tullaan tutkimuksessa esittämään ja miten tulokset tullaan levittämään työelämään. Ennen raadin aloitusta esittelimme kaikki tutkimukseen osallistuvat henkilöt sekä painotimme keskustelujen avoimuutta, vapaaehtoisuutta sekä toisten sanoman kunnioittamista. Lisäsimme myös, että kenenkään palaute ei vaikuta negatiivisesti palvelun laatuun, eikä pelkoa leimautumisesta ole. Lisäksi kerroimme osallistumisen eduista kuten matkakulujen korvaamisesta, leivoskahveista, mahdollisuudesta päästä vaikuttamaan Espoon keskuksen sosiaalitoimen kehittämistyöhön sekä ilmaisesta osallistumisesta. Tutkimustulokset muokattiin siten, ettei ketään yksittäistä ihmistä ole mahdollista tunnistaa. Kaiken kaikkiaan olen pyrkinyt opinnäytetyössäni luotettavuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja eettisyyteen noudattamalla yleisiä eettisiä ohjeistuksia sekä toimimalla tutkimuksen aikana asiakaslähtöisesti.

7 Työntekijöiden arviointi

Tässä luvussa kokoan opinnäytetyöni kannalta keskeisimmät tulokset. Tässä luvussa käsittelen myös Espoon keskuksen sosiaalitoimen henkilöstön yhteisestä infotilaisuudesta kertynyttä palautetta. Lopuksi käsittelen vielä asiakasraati -menetelmää koskevia kehittämis ehdotuksia. Kehittämis ehdotukset on kerätty Espoon, Vantaan ja Helsingin yhteisestä kehittämisfoorumista, Espoon keskuksen sosiaalitoimen työntekijöiltä sekä asiakasraatilaisilta.

7.1 Työyhteisöstä ja pääkaupunkiseudun kehittämisfoorumista noussut palaute

Asiakasraadista kerättyä palautetta käsitelimme yhdessä Espoon keskuksen aikuissosiaalityön henkilöstön kanssa 24.2.2011 pidetyssä infotilaisuudessa. Kerroin työntekijöille pääpiirteet asiakasraati menetelmästä sekä esittelin asiakkailta kerätyn palautteen. Esittelyn jälkeen sana oli vapaa ja työntekijät saivat vuorostaan vastata palautteeseen sekä tehdä itse kehittämis ehdotuksia asiakasraatia ja ylipäättänsä työtään koskien.

Työntekijät vastasivat odotetusti erityisesti henkilöstön tavoitettavuuteen sekä palveluneuvontaa koskevaan palautteeseen. Työntekijät kokivat, että palveluneuvonnassa valitettavan usein joudutaan kehoittamaan asiakasta jättämään hakemus, sillä palveluneuvonnassa ei ole mahdollista ottaa heti kantaa siihen, saako asiakas tukea. Työntekijät nostivat esille, että myös sosiaalityöntekijät joutuvat usein kehoittamaan asiakasta jättämään hakemuksen edellä mainituista syistä, sillä asiaa ei voida heti ratkaista.

”Palveluneuvonnassa ei voida ottaa kommenttia saako tukia.”

”Ei voi sanoa, et kyl sä saat rahaa, koska välttämättä ei saa..”

Palveluneuvonnassa voidaan sen sijaan ohjeistaa asiakasta, että todennäköisesti haettuun asiaan ei saada tukea. Asiakkaalla on kuitenkin aina oikeus jättää hakemus.

Työntekijöitä puhutti lisäksi ajan saaminen omalle työntekijälleen.

”Joskus aikaa vaikee saada...”

”Kaikille ei oo antaa aikaa.”

Työntekijät olivat turhautuneita ajanvaraus tilanteeseen sekä itse ajanvarausjärjestelmään. Ajanvarausjärjestelmän koettiin vievän paljon aikaa ja järjestelmä koettiin huonoksi sekä vaivanloiseksi. Myös puhelinaikoja pidettiin ajoittan ruuhkaisina. Ruuhka puhelimesta vaikutti siihen, että asiakas ei tavoittanut työntekijäänsä. Tämä aiheuttaa sen, että asiakas luulee, että työntekijä ei vain vastaa puhelimeen. Ongelman kuvattiin johtuvan järjestelmästä, johon on pyritty saamaan korjausta.

”Puhelinajoilla ei pääse läpi, tuuttaa vaan ettei kukaan vastais.”

Puhelinten ruuhkautumiseen vaikutti lisäksi vaikeat asiakastapaukset sekä pitkittyneet asiakaspuhelut. Asiakkaalle ei voida puhelimesta sanoa, että puhelu pitäisi lopettaa, sillä linjat ovat ruuhkautuneet. Puhelujen laatu mietitytti myös työntekijöitä.

”Valitettavaa, että oma takakireys välittyy asiakkaalle. Välillä huonot puhelut vaikuttaa mielialaan...”

Työntekijät pitivät asiakasraatia hyvänä menetelmänä asiakaspalautteen keräämiseksi. Kehittämisehdotuksiakin tuli. Työntekijät toivoivat, että asiakasraatiin saataisiin

osallistumaan myös maahanmuuttajia sekä laajempi otos erilaisista asiakastilanteista. Raatiin toivottii osallistuvan erilaisia ihmisiä.

”Onhan se eri asia keskustella ihmisen kanssa, joka on ollut paremmalla elämällä jo pitkän ajan, toiset voi huonosti.”

Työntekijät näkivät asiakasraadin vahvuuksina vertaistuen. Vertaistuki olikin suuri osa asiakasraadin toimintaa. Asiakasraadin kehittämiseksi työntekijät ehdottivat, että raadissa toimivat kirjurit olisivat ulkopuolisia. Tämän lisäksi asiakasraati nimenä koettiin pelottavana. Nimeksi voitaisiinkin keksiä jokin kutsuvampi ja helpommin lähestyttävä nimi.

Työntekijöiden kanssa saman tyylistä palautetta saatiin Espoon, Vantaan ja Helsingin yhteisestä kehittämisfoorumista. Kehittämisfoorumiin osallistuneet ehdottivat, että asiakasraati järjestettäisiin täysin ilman viranomaisia. Asiakkaat voisivat mahdollisesti jopa toimia itse kirjureina ja puheenjohtajina. Asiakasraatilaiset veisivät lopulta kerätyn palautteen itse johtoryhmään.

Ennen asiakasraatien järjestämistä tulisi asiakkailta kerätä palautetta sopivista kokoonntumisaajoista. Ennen raatia olisi myös hyvä pohtia, miten koko työyhteisö saataisiin osallistettua asiakasraatiin. Mikäli työyhteisö saataisiin osallistumaan asiakasraatiin voisi työyhteisö olla valmiimpi muutosten tavoitteluun.

Kutsuihin ehdotettiin kirjattavan asiat, mihin kaikkeen asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa. Lisäksi kutsuihin voisi laittaa teemoja, joista on tarkoitus keskustella. Kutsut tulisi antaa asiakkaille henkilökohtaisesti. Neutraalia kokoonntumisaikaa pidettiin hyvänä, kokoonntumista esimerkiksi sosiaalitoimistossa ei pidetty toimivana ratkaisuna.

Asiakasraadin lopuksi asiakkaille tulisi kertoa, mitä konkreettisia muutoksia ollaan heidän palautteensa pohjalta saatu aikaan. Tärkeänä työntekijät pitivät sitä, että asiakasraati saisi jatkoa, eikä se jäisi vain yhden kerran palautemenetelmäksi. Toisaalta taas lyhyet asiakasraadit nähtiin hyvinä keinoina kerätä nopeaa palautetta silloin, kun asiakkaan ääni tahdotaan nopeasti kuuluvaksi ja tieto heti käyttöön.

7.2 Palautteen yhteenveto ja johtopäätökset

Sirkku Reponen käytti asiakasraati -menetelmää tutkiessaan Espoon työllisyyspalveluita. Reposen opinnäytetyössä otettiin kantaa myös aikuissosiaalityön tilaan sekä moniammatilliseen yhteistyöhön. Reposen tulokset olivat melko samanlaisia kun omani. Reposen työstä ilmenee esimerkiksi se, että asiakkaiden oli vaikeaa saada

sosiaalityöntekijöille henkilökohtaista aikaa ja yksilöllinen kohtaaminen voi ajoittain olla vähäistä.

Työntekijöiden tavoitettavuus nousi pitämässäni asiakasraadissa selvästi esille. Asiakkaat haluaisivat kokonaisvaltaisempaa ja henkilökohtaisempaa palvelua. Työntekijöiden suuri vaihtuvuus aiheuttaa sen, että asiakkaiden työntekijät vaihtuvat useasti ja asioita jää kirjaamatta. Tämä on asiakkaan kannalta turhauttavaa, sillä asiakas joutuu kerta toisensa jälkeen kerrata tilanteensa aina uudelle työntekijälle.

Tavoitettavuuden lisäksi yhtäläisyyksiä tuloksissa ilmeni alueellisten erojen kohdalla. Reposen opinnäytetyössä ilmenee asiakkaiden palaute harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisperusteiden alueellisista eroista. Alueelliset erot nousivat esille myös Espoon keskuksen asiakasraatilaisten keskustelusta. Asiakkaat kokivat alueelliset erot merkittäviksi sekä Espoon sisällä että maanlaajuisesti. Alueelliset erot ilmenivät nimenomaan harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisperusteissa. Asiakasraatilaisten kokivat, etteivät pysty juurikaan vaikuttamaan harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämiseen, sillä lopulta ratkaisu jää aina viranomaisen päätettäväksi.

Yhteistyötä toivottiin lisättävän eri viranomaisten välillä. Tämä toive käy ilmi myös Reposen työstä. Erityisesti toivottiin kokonaisvaltaisempaa työskentelyä asiakkaan parhaaksi. Ohjautuminen toisiin palveluihin sekä neuvontapalvelut nähtiin tärkeänä osana sosiaaliturvajärjestelmää. Ohjauksen puutteellisuus nähtiin asiana, joka voi pahimmillaan johtaa asiakkaan asioiden kriisiytymiseen.

Joustavuus nähtiin asiakasraadissa tärkeänä, joskin asiana, johon asiakas ei juurikaan voi vaikuttaa. Asiakkaat toivoivat työntekijöiltä enemmän harkinnan käyttämistä ja asiakkaiden kokonaistilanteen huomioimista. Asiakkaat kokivat turhauttavaksi harkinnan puutteen ja oikaisupyyntöjen tekemisen. Joustavuutta toivottiin erityisesti tulovalvonnan sekä harkinnanvaraisen toimeentulotuen suhteen. Toimeentulotukiasiakkuus koettiin usein taakkana ja ihmistä määrittävänä asiana. Tähän tuntui vaikuttavan erityisesti tiukka kontrolli.

Työyhteisöstä ja asiakasraadista nousseen palautteen perusteella järjestelmä koettiin ajoittain jäykäksi ja epätoimivaksi. Järjestelmässä ilmenneet ongelmat aiheuttivat työntekijöiden huonon tavoitettavuuden. Työntekijöiden vaihtuvuus ja resurssien puute taas näkyi vaikeutena saada henkilökohtaista palvelua. Kaikki tämä vaikutti vuorostaan siihen, että pitkäaikaiselle sosiaalityölle ei koettu riittävän tarpeeksi aikaa tai resursseja.

Asiakkaiden antama palaute asiakasraadista oli melko yhtäläistä muun palautteen kanssa. Asiakkaat toivoivat foorumia, jossa ei olisi läsnä viranomaisia. Viranomaisten paikallaolo

saattaa aiheuttaa sen, että jotkut asiakkaat eivät uskalla osallistua palautteenantoon leimaantumisen pelossa. Raatilaiset toivoivat myös laajempaa osallistujakuntaa. Esimerkiksi yksinhuoltajan äänen puuttuminen koettiin puutteena. Lopuksi raatilaiset vielä toivoivat, että Espoon kaupunki järjestäisi laajemman tutkimuksen asiakkaiden köyhyydestä ja toimeentulotuki tarpeesta.

7.3 Asiakasraadin jälkeiset muutokset ja pohdinta

Bikva-mentelmän tarkoituksena on, että sekä negatiivinen että positiivinen palaute johtavat muutokseen kohde organisaatiossa. Muutokset voivat tapahtua nopeasti tai ajan kanssa. Mentelmässä tärkeää on kuitenkin kertoa mukana olleille, mitä konkreettisia muutoksia heidän palautteensa on saanut aikaan. (Reponen, 2010, 67) Asiakkaiden toivomuksesta raatilaisille on luvattu lähettää valmis työ luettavaksi. Muutoksiin tähtäävät tutkimukset ovat kuitenkin pitkäkestoisia prosesseja, jossa muutoksetkin tapahtuvat hitaasti.

Vaikka suuret muutokset vievät aikaa, on raatilaisten palautteella ollut kuitenkin paikallista vaikutusta. Ensimmäisen asiakasraadin jälkeen Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä annettiin ohjeet, että asiakkaille tulee antaa palvelutarpeenarvioinnit kysymättäkin. Puheeksi nousi myös oikeuslomakkeiden päivittäminen. Suuriin järjestelmää koskeviin muutoksiin ei paikallisesti voida vaikuttaa. Keskustelun herättäminen asiakkaiden toiveista ja paikallisista puutteista voi kuitenkin saada ajan kanssa todellisia muutoksia aikaan. Opinnäytetyön tekemisen hetkellä esimerkiksi siirtyminen puhelinajoista koko päivän kestävään puhelinneuvontaan sekä sähköisen asioinnin mahdollistaminen oli jo käynnissä. Puhelinpalveluissa tämä tarkoittaisi sitä, että jatkossa asiakkailla ei menisi puheaikaa virastonpuhelimessa jonottamiseen vaan asiakkaalle soitettaisiin myöhemmin työntekijän toimesta takaisin.

Opinnäytetyötä aloittaessani oletin haasteiden olevan asiakkaiden innostaminen sekä luottamuksen rakentaminen siten, että asiakkaat uskaltaisivat olla avoimia eikä pelkoa leimaantumisesta olisi. Ennakkoluuloni osoittautui kuitenkin aiheettomaksi, sillä raatilaiset olivat alusta lähtien avoimia ja puhuivat avoimesti toimeentulotukiasiakkuudesta.

Olin luonut varmuuden vuoksi valmiin kyselypohjan, johon ajattelin tarpeen tullen turvautua. Kysymyspohjaan jouduin turvautumaan lopulta kuitenkin vain tilanteissa, jossa halusin tarkentaa asiakkaiden antamaa palautetta. Asiakkaat tuottivat paljon materiaalia, vaikka tapaamiskertoja oli vain kaksi. Molemmilla kerroilla suunniteltu tunnin keskustelu venyi kuitenkin miltei kaksi tuntiseksi, joten materiaalia olisi varmasti syntynyt useammallekin tapaamiskerralle.

Asiakasraadissa tärkeimpänä voimavarana toimi vertaistuki. Raatilaiset neuvoivat toisiaan ja antoivat aikaa toisilleen ilmaista mielipiteensä. Keskustelua käytiin niin henkilökohtaisella kuin myös laajemmalla tasolla. Raatilaiset avautuivat paljon omista sekä tuttujen kohtaamista ongelmista ja epäkohdista. Keskustelua käytiin paljon esimerkkien kautta, joka loi pohjaa annetulle palautteelle.

Asiakasraati sai palautetta siitä, että joskus olisi hyvä järjestää sellainen palautteenanto tilaisuus, jossa ei olisi paikalla yhtään viranomaisia. Viranomaisten läsnäololla saattoi olla vaikutusta siihen, että osallistujien määrä oli melko pieni kutsujen jakamiseen verrattuna. Kutsuja jaettiin satoja, mutta paikalle saapui ensimmäisellä kerralla kaksi ja toisella kerralla neljä. Alussa raatilaissa oli huomattavissa pientä jännitystä ja hermostuneisuutta, joka saattoi johtua joko viranomaisten läsnäolosta tai tilaisuuden jännittämisestä.

Asiakasraati- menetelmän ja Bikva-mallin käyttäminen osana asiakaslähtöistä mallia toimivat mielestäni hyvin. Asiakasraatien toteuttaminen tosin vaatii hieman muutoksia sekä pohtimista siitä, miten useampia asiakkaita saataisiin osallistumaan palautteenantoon. Jatkossa tulisi pohtia sitä, miten kutsut tavoitaisivat asiakkaat parhaiten ja miten osallistumiskynnystä voitaisiin laskea, jotta osallistumishalukkuus saavuttaisi suuremman asiakaskunnan.

Bikva-malli on yksi tapa vahvistaa asiakkaiden osallisuutta. Bikva-mallin soveltaminen luo moniulotteisemman perspektiivin asiakkaiden antamalle palautteelle kuin pelkkä palautteen keruu. Tavoitteena Bikva-mallissa on saada konkreettisia muutoksia aikaan ja osallistaa asiakkaat osaksi toimintaa koko muutosprosessin ajan. Bikva-malli yhdessä tai erikseen jonkin toisen asiakaslähtöisen menetelmän kanssa voi olla yksi keino pyrkiessämme aidompaan asiakaslähtöiseen palveluun. Tärkeää on, että yhdessä asiakkaiden kanssa tehtävä kehittämistyö ei jää yhden menetelmän tai tutkimuksen varaan, vaan asiakkaiden osallisuutta parannetaan uusien menetelmien ja mallien myötä. Onkin hyvä muistaa, että jokaisella on oikeus tulla kuulluksi, sillä siitä syntyy demokratia.

Lähteet

- Aalto, A, Sauristo, H & Eloranta, K. 18.11.2010, Osallistavien menetelmien työpaja: Asiakaspalveluraadin perustaminen ja toiminta - Helsingin kaupunki, Läntinen sosiaaliasema.
- Hiilamo, H, Karjalainen, J, Kautto, M & Parpo, A. 2004. Tavoitteena kannustavampi toimeentulotuki - tutkimus toimeentulotuen lakimuutoksista. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino
- Hirsjärvi, S, Remes, P & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Hänninen, K, Julkunen, I, Hirsikoski, R, Högnabba, S, Paananen, I, Romo, H & Thomasén, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Raportteja 6/2007. Helsinki: Valopaino Oy
- Jokinen, A & Juhila, K (toim.). 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Juhlia, K, Forsberg, H & Roivainen, I (toim.). 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy
- Juujärvi, S, Myyry, L & Pessa, K. 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi
- Kananoja, A, Lähteinen, M, Marjamäki, P, Laiho, K, Sarvimäki, P, Karjalainen, P & Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Mäntysaari, M, Pohjola, A ja Pösö, T (toim.). 2009. Sosiaalityö ja teoria. Juva: PS-kustannus
- Pohjola, A, Kääriäinen, A ja Kuusisto-Niemi, S (toim.). 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-kustannus
- Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Vaajakoski: Gummerus
- Reponen, S. 2010. ”Me ollaan sellasii huutolaispoikii, ei meidän asioista kukaan välitä..” - Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista. Humanistinen ammattikorkeakoulu: Opinnäytetyö.
- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi
- Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (toim.). 2003. Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Paino Kopijyvä
- Stakes. 2006. Hyvinvointivaltion rajat. Tällä lailla sosiaaliturvaa - sosiaaliturvan saamisen edellytyksistä ja -takeista. Helsinki: Edita Prima Oy
- Tanninen, T & Julkunen, I. 1993. Elämää säästöliekillä - Tutkimus toimeentulotuen pitkäaikaisista asiakkaista Pohjoismaiden pääkaupungissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta - Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi

Nettilähteet

Espoon kaupunki. Perhe- ja sosiaalipalvelut - Toimeentulotuki. Luettu 11.11.2010.
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11404;11421>

Espoon kaupunki. 2010. Sosiaalityöpalveluneuvonta vahvistuu ja uusien asiakkaiden palvelu paranee. (Luettu 26.4.2011)
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;29;37412;37477;124394>

Espoon keskuksen sosiaalipalvelutoimiston esite. Luettu 18.11.2010
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11404;11473>

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt, menetelmä käsikirja. Helsinki: Stakes <http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf>

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Teemoittelu. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Luettu 29.8.2011
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Sosiaaliportti, Bikva-malli. 2008. Luettu 21.11.2010 <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyakaytanto/prosessi/mitenarvioin/bikva/>

Toimeentulotukilaki 30.12.1997/14.12. Finlex. Lainsäädäntö. Luettu 18.11.2010
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

Liitteet

Liite 1 Kutsu

6.10.2010

TERVETULOA AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKASRAATIIN!

Espoon keskuksen aikuissosiaalityö kerää asiakkaiden mielipiteitä, ajatuksia, kehittämis ehdotuksia ja tunnelmia tämän hetkisestä toimeentulotukipalvelusta.

Nyt Sinulla on mahdollisuus saada äänesi kuuluviin ja osallistua Espoon ja pääkaupunkiseudun toimeentulotuki- ja sosiaalityön palveluiden kehittämiseen.

Asiakasraati kokoontuu kaksi (2) kertaa Entressen kirjaston Sinisessä huoneessa.

Kokoontumispäivät ovat maanantaina 8. marraskuuta ja 15. marraskuuta 2010 klo. 11.00 - 12.00. Tavoitteena on, että pystyt saapumaan molempiin tapaamisiin.

Osallistumisesta asiakasraatiin maksetaan 10 euron kulukorvaus kummaltakin osallistumiskerralta. Lisäksi tarjolla on leivoskahvit kaikille osallistujille.

Ilmoittaudu osallistumisestasi tapaamisiin Espoon keskuksen aikuissosiaalityön henkilökunnalle.

Tule mukaan vaikuttamaan!

Liite 2 Yhteenvedo kootusta palautteesta

Yhteenvedo asiakasraadin palautteesta 2010

Sosiaalipalvelutoimistot	Toimeentulotukiprosessi	Muut virastot
<ul style="list-style-type: none"> • Palvelu on ollut ystävällistä, vaikkakin joskus puutteellista. Asiakasta ei aina ohjata eteenpäin hankalissa tilanteissa • Ajoittain ajan saaminen sosiaalityöntekijälle on hankalaa • Palveluneuvonnassa henkilökohtainen palvelu on puutteellista. Usein kehoitetaan jättämään hakemus • Sosiaalitoimistossa asiointi voi tuntua hankalalta • Alussa oman toimiston löytäminen voi olla hankalaa • Palvelutarpeenarvioinnit on jäänyt saamatta työntekijän vaihduttua • Ajoittain sosiaalitoimistoissa häviää asiakkaiden toimittamia liitteitä 	<ul style="list-style-type: none"> • Toimeentulotuen perusosa on pieni ja jokin yllättävä meno voi romahduttaa talouden (vaatteet tai muut yllättävät menot) • Jos hakijalla on muita tuloja, ei välttämättä osata hakea lisäksi toimeentulotukea • Ensimmäisen kahden kuukauden aikana moni tuskastuu, koska pyydetään jatkuvasti lisää liitteitä • Harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisessä on alueellisia eroja • Perustoimeentulotuen käsittelyajat ovat siedettäviä • Tiliotteita tuijotetaan liian orjallisesti. Esimerkiksi pelikoneista saadut voitot otetaan tuloina huomioon, mutta tappioita ei oteta • Takaisinperintä voi vaikeuttaa asiakkaan talouden hoitoa • Päätöksissä viranomaistekstiä ja samat fraasit pyörivät päätöksistä toiseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Työnvastaanottaminen ei aina kannata paperisodan ja etuuksien leikkauksien vuoksi • Soittaminen virastoihin kallista, puheaikaa menee virastoissa jonottamiseen • Luottotietojen menettäminen vaikeuttaa monien asioiden hoitamista, (esim. kotivakuutuksen tai pankkintunnusten saaminen voi vaikeutua) • Terveysasemilla ja työvoimatoimistossa edelleen ohjaaminen palveluihin on ollut ajoittain puutteellista

Liite 3 Raadin kehittämisehdotukset

Yhteenveto asiakasraadin kehittämisehdotuksista palvelujen parantamiseksi 2010

Sosiaalipalvelutoimistot	Toimeentulotukiprosessi	Moniammatillinen yhteistyö
<ul style="list-style-type: none"> • Palveluarviointi tulisi antaa asiakkaille automaattisesti • Sosiaalityöntekijöitä tahdottaisiin jalkautumaan enemmän. Palveluarviointi voitaisiin tehdä esimerkiksi asiakkaan kotona, jolloin työntekijä näkisi omin silmin asiakkaan tarpeet • Asiakkailta tulisi olla omat etuuskäsittelijät, jotta asiakas ei joutuisi selittämään asiaansa aina uudestaan uudelle työntekijälle 	<ul style="list-style-type: none"> • Voitaisiinko asiakkaalle järjestää henkilökohtaista apua kodin ulkopuolisten asioiden hoitamiseksi, jotta rahat eivät kuluisi tarpeettomaan? • Ensimmäinen hakemus voitaisiin täyttää työntekijän kanssa. Usein toimeentulotukea haetaan myöhässä ja puuttuvat liitteet viivästyttävät hakemuksen käsittelyä • Sähkön hinta on noussut, joka tulisi huomioida toimeentulotuessa • Tiliotteiden pyytäminen pankista kallista - tulisiko sosiaalitoimen korvata tiliotteista koituvat menot? • Tiliotteilla näkyvien tulojen suhteen toivotaan enemmän työntekijän oman harkinnan käyttämistä • Sähköistä asiointia tulisi lisätä, joka vähentäisi jonoa asiointipalvelussa. • Ajanmukainen oikaisulomake helpottaisi oikaisuvaatimusten tekemisessä, kaikki ei osaa hakea itse oikaisua 	<ul style="list-style-type: none"> • Moniammatillista yhteistyötä tulisi parantaa; palvelun tulisi olla kokonaisvaltaista • Espoon internet-sivustoilla tulisi olla helpommin saatavissa tietoa, mistä apua voidaan hakea erityistilanteissa

Liite 4 Teemoittelu diagrammit

